

Информационный БЮЛЛЕТЕНЬ

Муниципального образования р.п. Линево, № 1 от 19.01.2018 г.
Распространяется на территории р.п. Линево

**АДМИНИСТРАЦИЯ
РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА ЛИНЕВО
ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
10.01.2018 № 01
р.п. Линево**

Об установлении особого противопожарного периода на территории
рабочего поселка Линево Искитимского района Новосибирской области

В связи с повышением пожарной опасности, а также руководствуясь ст. 30 Федерального закона от 12.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 29.12.2010) «О пожарной безопасности»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Ввести на территории рабочего поселка Линево, Искитимского района, Новосибирской области особый противопожарный режим с 10.01.2018 до особого распоряжения.

2. Усилить на период действия особого противопожарного режима составы рабочих групп, приоритетной целью которых считать проведение дополнительных профилактических мероприятий в жилом секторе, при этом особое внимание уделить гражданам, относящимся к социально-неблагополучной и социально-незащищенной категории, места проживания которых, наиболее подвержены пожарам и тяжким последствиям от них.

3. Управляющим компаниям продолжить совместную работу по выявлению мест проживания граждан, нуждающихся в ремонте внутриквартирной инженерной системы электроснабжения, разместить в многоквартирных жилых домах информационные материалы на противопожарную тематику.

4. Руководителям предприятий, организаций всех форм собственности, организовать размещение материалов по пропаганде и агитации мер пожарной безопасности на собственных объектах.

5. Инженеру по ГО и ЧС администрации рабочего поселка Линево Искитимского района Новосибирской области организовать размещение материалов по пропаганде и агитации мер пожарной безопасности в местах общего пользования населения (Дом культуры, школы, поликлиника, и т.п.) в виде листовок (баннеров).

6. Рекомендовать руководителям предприятий, организаций всех форм собственности, осуществляющих деятельность на территории рабочего поселка Линево Искитимского района Новосибирской области, организовать и провести до 16.01.2018 года внеочередные инструктажи с работниками о мерах пожарной безопасности в на производстве и в быту.

7. Постановление опубликовать в Информационном бюллетене МО р.п. Линево и разместить на сайте администрации р.п. Линево адм-линево.рф.

8. Настоящее Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава р.п. Линево Я.Я. Ландайс

**АДМИНИСТРАЦИЯ
РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА ЛИНЕВО
ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
17.01.2018 № 07
р.п. Линево**

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в администрации рабочего поселка
Линево Искитимского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации рабочего поселка Линево Искитимского района Новосибирской области (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации рабочего поселка Линево Искитимского района Новосибирской области от 13.04.2017 № 84.

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене МО р.п. Линево и разместить на официальном сайте администрации р.п. Линево адм-линево.рф

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава р.п. Линево Я.Я. Ландайс

Утверждена
постановлением
администрации р.п. Линево
от 17.01.2018 № 07

**Инструкция
о порядке организации работы с обращениями граждан
в администрации р.п. Линево Искитимского района Новосибирской области**

1 Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации р.п. Линево Искитимского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию р.п. Линево Искитимского района и в администрацию р.п. Линево Искитимского района в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) Главой р.п. Линево, заместителями Главы р.п. Линево, начальниками отделов, специалистами администрации р.п. Линево.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе р.п. Линево и в администрацию р.п. Линево:

3.1. в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

3.2. в форме электронного документа;

3.3. лично (на личных приемах);

3.4. устно (по телефону).

4. При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 раздела II настоящей Инструкции, а в случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию р.п. Линево и в администрацию р.п. Линево, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 633216, Новосибирская область, Искитимский район, р.п. Линево, ул. Листьянская, 1

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа, расположен на сайте администрации р.п. Линево в разделе «Обращения граждан».

Факс: (383) 43 50-258. Телефон: 3-12-17.

2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы р.п. Линево, заместителей Главы р.п. Линево, начальников отделов, специалистов администрации р.п. Линево. Вышеуказанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

3. В администрации р.п. Линево организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист приемной Главы р.п. Линево (далее - специалист приемной). Специалист приемной при постоянном взаимодействии со специалистами и начальниками отделов, заместителями Главы р.п. Линево обеспечивает соблюдение требований настоящей Инструкции.

4. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

5.1. наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

5.2. свой фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

5.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

5.4. излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6. Обращение, поступившее в администрацию р.п. Линево в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

8. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по поручению Главы р.п. Линево, заместителей Главы р.п. Линево.

9. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

10.1. в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

10.2. текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

10.3. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.4. если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11. Глава р.п. Линево, должностное лицо, либо уполномоченное им на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава р.п. Линево, должностное лицо либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

14. В случае поступления в администрацию р.п. Линево письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации р.п. Линево в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства р.п. Линево или отзывы на законодательные акты, а также сведения о деятельности органов муниципальной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

17. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

18. Подготовка ответов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием начальника юридического отдела администрации р.п. Линево.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, поступающие в адрес администрации, регистрируются в приемной администрации. На каждом письменном обращении граждан ставится регистрационный штамп с указанием номера и даты. Ксерокопия документа с поставленным на нем регистрационным штампом выдается специалистом приемной заявителю. После регистрации письма направляются на рассмотрение к Главе р.п. Линево, а затем исполнителю.

2. При регистрации данные каждого обращения вводятся в персональный компьютер: номер и дата регистрации, фамилия, имя, отчество заявителя, место жительства, контактный телефон, краткое содержание обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя, резолюция, срок исполнения, отметка об исполнении.

3. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией Главы р.п. Линево направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации р.п. Линево, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

4. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Неоднократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации р.п. Линево направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Если обращение направляется в соответствующие органы автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

9. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те отделы администрации р.п. Линево, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение, на регистрационной карточке исполнителями проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы р.п. Линево и администрации р.п. Линево, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в пункте 3.

2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию р.п. Линево в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию р.п. Линево в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации р.п. Линево в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Письменное обращение, поступившее из Правительства Новосибирской области, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Заместители Главы р.п. Линево, начальники отделов администрации р.п. Линево в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию отделов администрации, специалистов администрации то обращение в течение двух дней возвращается специалисту приемной администрации р.п. Линево с сопроводительным письмом за подписью ответственного лица о необходимости перенаправления обращения другому должностному лицу.

5. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

7. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Губернатор Новосибирской области, Глава Искитимского района, Глава р.п. Линево либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляются специалистом приемной и исполнителями ответов.

9. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимают Глава р.п. Линево, уполномоченной им лицо или должностное лицо, на имя которого направлено обращение. Должностное лицо подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает обращение с контроля, списывая его «в дело». Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа гражданину или дата списания «в дело» ответа, полученного от исполнителя.

Обращение возвращается на дополнительное рассмотрение при обнаружении следующих нарушений:

- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- несоответствие результатов рассмотрения обращения данным должностным лицом поручений;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- оформление ответа с нарушением установленной формы.

10. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

11. Перечень отделов администрации р.п. Линево, их местонахождение, для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации р.п. Линево, размещен на первом этаже администрации.

V. Формирование дел с обращениями граждан
Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации р.п. Линево.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Сформированные дела хранятся в томах «Письменные обращения граждан. Документы по их рассмотрению».

Рассмотренные обращения хранятся в приемной администрации р.п. Линево в текущем архиве, по истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

VI. Личный прием граждан, в том числе объединений граждан и юридических лиц
1. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области».

2. Личный прием граждан проводит Глава р.п. Линево (прием по пятницам с 14-00 до 16-00 по предварительной записи).

3. Запись граждан на личный прием к Главе р.п. Линево осуществляет специалист приемной администрации на основании обращения гражданина, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием.

4. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа. Специалист приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы р.п. Линево, заместителей Главы р.п. Линево, начальников отделов администрации, специалистов администрации гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой р.п. Линево заявителю сообщается специалистом приемной администрации дополнительно.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
7. В день проведения личного приема гражданин специалистом приемной заполняется карточка личного приема граждан и заносятся регистрационные данные в компьютерную систему.

8. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка: создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема; регистрация граждан; подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист приемной администрации р.п. Линево, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся.

Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации (холл 2 этажа здания администрации) оборудуются места для информирования, которые оснащаются: информационными стендами; стульями и столами для оформления документов.

8.1. На информационном стенде, на официальном сайте администрации в разделе «Обращения граждан» размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультации;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники администрации подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о перенаправлении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

13. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в приемную администрации по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности специалисту приемной, принявшему звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть передан для ответа должностному лицу администрации в соответствии с компетенцией.

14. При проведении приема граждан специалист приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Должностное лицо администрации р.п. Линево вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения ксерокопия обращения (при наличии) проставляется регистрационный штамп, должностное лицо расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

15. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по «Справочному телефону» в приемную администрации р.п. Линево

1. «Справочный телефон» 3-12-17 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17.00 (в пятницу с 8-00 до 16.00). Перерыв в работе «Справочного телефона» с 13.00 часов до 14.00 часов.

2. Обращения граждан, поступившие по «Справочному телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан, поступивших по справочному телефону.

3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, телефонный звонок переводится специалистом приемной должностному лицу, компетентному в поступившем вопросе. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю как в письменной, так и в устной форме (по желанию заявителя).

IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан организует специалист приемной.

Специалист приемной:

- выполняет работу по сбору данных, обработке и готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан;

- ежегодно готовит информацию об итогах работы с обращениями граждан в администрации р.п. Линево

- еженедельно, ежемесячно, ежеквартально готовит отчетную информацию в администрацию Искитимского района о проведении единого дня приема граждан, информацию по обращениям граждан.

X. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

- заместителя Главы р.п. Линево, начальников отделов, специалистов, непосредственно подчиняющихся Главе р.п. Линево;

Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте.

Ответственный за выпуск Корнева Л.Н.,
тел. 3-12-17, 3-12-26, факс 50-258.
Изготовлено МКУ «Информационный центр р.п. Линево»
Адрес: р.п. Линево, ул. Листвянская, 1, каб. 39.

Отпечатано в ООО «Междуречье»,
Новосибирская область, г. Искитим, ул. Советская, 236.
Подписано в печать 19.01.2018 г.
Отпечатано 19.01.2018 г., заказ 65, тираж 50.