

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации
Кадыйского муниципального района
Костромской области
от «28» июня 2018 г. № 205-р

Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Кадыйского муниципального района Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в администрацию Кадыйского муниципального района от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор / заявитель), текстов в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности главы администрации Кадыйского муниципального района Костромской области и администрации Кадыйского муниципального района Костромской области (далее – запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее – «не обращение»), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в администрации Кадыйского муниципального района Костромской области (далее – Администрация).

3. Администрация обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Кадыйского муниципального района Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются главой Администрации, первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации (далее – должностные лица администрации Кадыйского муниципального района Костромской области), руководителями структурных подразделений Администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в Администрацию, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации (далее - Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению).

Определение должностных лиц Администрации по работе с обращениями граждан, уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется распоряжением главы Администрации.

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам Администрации и руководителям структурных подразделений Администрации осуществляется сотрудником Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению, ответственными за делопроизводство в соответствии с должностными обязанностями.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Администрацию, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в Администрацию средствами массовой информации.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов авторов на этапе их приема

11. Обращение и запрос на имя главы Администрации и в адрес Администрации могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла (далее – ССТУ).

Обращение и запрос могут быть доставлены в Администрацию непосредственно заявителем либо его представителем.

12. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

При личном обращении заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в Администрацию, осуществляется Отделом по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению.

При приеме текста в письменной форме:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя:

главы Администрации, вскрываются начальником Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению;

руководителя структурного подразделения Администрации, работника Администрации, передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации.

3) прикладываются перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес администрации Кадынского муниципального района Костромской области отсутствует» с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые Отделом по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главы Администрации.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя уполномоченным лицом Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

16. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в приемную Администрацию, принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции Администрации и ее передачи в структурные подразделения Администрации.

17. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам Администрации и в структурные подразделения Администрации, перенаправляются ими на официальный адрес электронной почты Администрации.

18. Прием сообщений в устной форме по «телефону оперативного дежурного» в Администрации осуществляет секретарь руководителя, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть сообщения.

19. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ Администрации осуществляет уполномоченное лицо Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению, ответственное за работу ССТУ.

Глава 3. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их регистрации и рассмотрения

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД в Отделе по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления в Администрацию текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и «не обращения» в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

21. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку СЭД вносятся:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) признак «много пишущий автор»;
- 6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера Администрации и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А – Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления,

ЛП - Личный прием,

ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,

ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

22. Поступившие в Администрацию тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

23. Уполномоченное лицо Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрацию, ответственное за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп (штрих-код) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

б) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

24. На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами Администрации, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в Администрации, проставляется штамп (делается отметка) «Подлежит возврату в администрацию Кадынского муниципального района Костромской области вместе с материалами дела».

На поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, на обращениях членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, депутатов Костромской областной Думы, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, проставляется штамп (делается отметка) «Особый контроль».

В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп (делается отметка) «Контроль. Срок __».

25. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку СЭД на основе анализа содержания обращения:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в Администрацию, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу Администрации по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в Администрацию, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу Администрации по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Администрации, должностного или уполномоченного лица Администрации, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 3 к настоящей Инструкции;

- 9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):
предмет ведения Российской Федерации;
предмет ведения Костромской области;
предмет ведения РФ и Костромской области;
предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;
предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);
предмет ведения Кадыйского района;
предмет ведения городского (сельского поселения);
органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:
государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;
государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;
органа(ов) местного самоуправления;
государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;
- 10) решения, принятого по обращению;
- 11) выявление «не обращений» (далее – НО) с внесением в электронную карточку: вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
типов вопросов:
«оценка деятельности» (НО1);
«поздравление» (НО2);
«приглашение» (НО3);
«соболезнование» (НО4);
«текст, не имеющий смысла» (НО5);
«материалы на ознакомление» (НО6);
«просьба, не основанная на законе» (НО7);
- 12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. Направление обращений и запросов на рассмотрение по существу поставленных в них вопросов

26. По результатам рассмотрения обращения исполнителем принимается одно из следующих решений:

- 1) принять обращение к рассмотрению:
 - с направлением ответа автору обращения;
 - с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса,

запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, 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 об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

27. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям, в которых текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

28. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 27 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

29. Сопроводительные письма готовятся (с использованием СЭД) на бланках Администрации.

30. Уведомления авторам обращений готовятся (с использованием СЭД) на бланках с угловым расположением реквизитов Администрации с воспроизведением герба Администрации.

31. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений направляются в структурное подразделение Администрации, обеспечивающее отправку почтовой корреспонденции.

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД.

32. По результатам рассмотрения запросов должностным лицом Администрации принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в Администрации;

2) принять запрос к рассмотрению в Администрации с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;

3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;

4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у Администрации запрашиваемой информации;

5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

33. Информация о деятельности главы Администрации и Администрации не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главы Администрации и Администрации;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности главы Администрации и Администрации, которым поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых главой Администрации и Администрации, проведении анализа деятельности муниципального органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

34. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Кадынского района Костромской области, начальник (специалист) Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению незамедлительно информирует руководителя аппарата Администрации для доклада главе Администрации.

35. Обращение, по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Костромской областной Думы, коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей Кадынского района Костромской области, направляются главе Администрации.

36. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, направляются для рассмотрения должностным лицам Администрации, в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией. О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по

компетенции информируются соответственно федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

37. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации рассматривается как обычное обращение. Отделом по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом Администрации.

38. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

39. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае если направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, должностным лицом Администрации жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями структурных подразделений Администрации

40. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются должностным лицам Администрации, руководителям структурных подразделений Администрации в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц Администрации и положениями о структурных подразделениях Администрации, утвержденных главой Администрации.

41. Специалист Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации готовит поручение, включающее в себя:

наименование структурного подразделения Администрации или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

42. В тексте поручения могут быть даны указания:

«весьма срочно» («незамедлительно»), «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

43. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

44. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса в Администрации.

45. Парламентский запрос рассматривается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

46. Запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

47. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее пятнадцати дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

48. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы с просьбой о рассмотрении обращения гражданина, рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

49. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

50. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

51. После подписания поручения главой Администрации, первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации специалист, ответственный за делопроизводство регистрирует поручение.

52. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям.

53. В случае если обращение или запрос направлены для рассмотрения должностному лицу, руководителю структурного подразделения Администрации не по компетенции, должностное лицо, руководитель структурного подразделения возвращает обращение (запрос) в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

54. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

55. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности главы Администрации и Администрации;

дают ответ по существу поставленных в обращении (запросе) вопросов.

56. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

57. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос Администрация может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

58. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

59. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам Администрации, руководителям структурных подразделений Администрации, в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются исполнителем, а сами «не обращения» списываются в дело.

Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы.

60. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

61. Ответы подписываются:

с поручениями главы Администрации - главой Администрации, первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации в соответствии с распределением обязанностей;

с поручениями первого заместителя главы Администрации - первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации;

с поручениями заместителя губернатора Костромской области - заместителем главы Администрации, руководителем структурного подразделения Администрации;

с поручением руководителя аппарата Администрации – руководителем аппарата Администрации, руководителем структурного подразделения Администрации;

с поручениями руководителя структурного подразделения Администрации – руководителем соответствующего структурного подразделения Администрации.

62. Ответ на обращение и запрос оформляется за подписью главы, первого заместителя, заместителя, руководителя аппарата Администрации на бланке Администрации с угловым расположением реквизитов с воспроизведением изображения герба Кадынского района.

63. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются на бланках Администрации с угловым расположением реквизитов с воспроизведением изображения герба Кадынского района Костромской области и подписываются главой Администрации.

64. После подготовки исполнителем проект документа за подписью главы Администрации, визируется (согласовывается) с курирующим заместителем главы Администрации или руководителем аппарата Администрации, руководителем структурного подразделения, и представляется на подпись главе Администрации.

После подписания документ направляется в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению.

65. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам исполнительных органов государственной власти направляются на подпись должностным лицам Администрации. Информационные справки, подлежат подписанию ответственным исполнителем, указанным в поручении должностного лица.

Подписанные сопроводительные письма и информационные справки передаются в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению.

66. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью первого заместителя, заместителя, руководителя аппарата проект ответа согласовывается с должностными лицами, указанными в поручении первого заместителя, заместителя, руководителя аппарата, и направляется должному лицу Администрации для дальнейшего исполнения.

67. Уполномоченное лицо Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации по работе с обращениями граждан осуществляют:

1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:

рассмотрения обращения;

представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;

2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:

бланка органа;

даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения;

3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);

4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:

на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

на раскрытие всех установленных обстоятельств;

на отражение всех доводов автора(ов);

5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

68. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, уполномоченное лицо Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению по работе с обращениями граждан:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

69. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 68 настоящей Инструкции, исполнитель направляет проект ответа на согласование и (или) подписание.

70. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 68 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

71. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом Администрации давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания передает для почтовой рассылки.

72. После подписания ответа должностным лицом Администрации, сотрудник, ответственный за делопроизводство, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и снимает обращение с контроля, направляет ответ автору обращения и формирует дело архивного хранения.

73. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрации в письменной форме.

74. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом Администрации не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 42 настоящей Инструкции.

75. Обращение, поступившее главе Администрации и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

76. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

77. На поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6

Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта Администрации, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

78. По сообщениям, поступившим по телефону в МКУ «Единая дежурно-диспетчерская и хозяйственная служба Кадыкского муниципального района» (далее – ЕДДС), оперативный дежурный ЕДДС докладывает информацию о результатах рассмотрения сообщений главе Администрации, в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению и устно информирует заявителя.

79. По результатам рассмотрения обращений начальник Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению принимает одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению принято решение «поддержано», но «меры не приняты».

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

80. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

81. Личный прием граждан и представителей организаций в Администрации (далее – личный прием) проводят должностные лица Администрации.

82. Личный прием должностными лицами Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

83. Личный прием должностными лицами Администрации проводится по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации, в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации.

84. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами Администрации осуществляют специалисты Администрации.

85. Личный прием уполномоченными лицами Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

86. Информация о режиме работы, адресе приемной Администрации (далее – Приемной) размещаются на информационных стендах Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

87. Уполномоченные лица Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению Администрации осуществляют:

личный прием заявителей, пришедших в Приемную в установленное режимом работы время;

проведение приема заявителей с их согласия с использованием системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных

органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в Приемную;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в Приемную, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в Администрацию и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в Администрацию и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в Приемную;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 19 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления.

88. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

89. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

90. Заявитель сообщает уполномоченному лицу Администрации:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

91. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

92. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя

запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

93. Должностное лицо Администрации, осуществляющее личный прием заявителя: представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема должностное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

94. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом Администрации в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация работы сетевого справочного телефонного узла Администрации

95. ССТУ создается для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности главы Администрации и Администрации.

Работу ССТУ обеспечивает Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению.

96. Поступившие в Администрацию сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

запросы в устной форме в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

сообщения в устной форме.

97. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном главой 3 настоящей Инструкции, через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

98. Специалист Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению, обеспечивающий деятельность ССТУ, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса или сообщения в устной форме;

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 99 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 100 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном пунктами 101, 102 настоящей Инструкции.

99. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

1) о почтовых адресах и режиме работы Администрации;

2) о порядке проведения личного приема заявителей в приемной Администрации;

3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом Администрации;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в Администрации;

6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений Администрации, исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Кадынского муниципального района и Костромской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

100. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

2) при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности главы Администрации и Администрации;

требует правовой оценки актов, принятых главой Администрации и Администрации, анализа деятельности Администрации, органов местного самоуправления муниципальных образований Кадыйского муниципального района Костромской области или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

101. По результатам рассмотрения сообщения заявителя в устной форме, поступившего по телефону ССТУ, принимается одно из следующих решений:

о переадресации устного сообщения на телефоны администрации Костромской области, исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Кадыйского муниципального района Костромской области, иных организаций по компетенции;

об информировании заявителя по телефону с предложением оформить его сообщение в устной форме в виде обращения или запроса;

об информировании заявителя об органе, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов устного сообщения заявителя, и порядке направления в этот орган обращения в форме электронного документа или письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

102. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме в ССТУ исполнительных органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области, органе местного самоуправления муниципального образования Костромской области.

Глава 9. Организация работы «Личного кабинета»

103. Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению, при наличии возможности, в том числе, технической, организует работу

«Личного кабинета» на официальном сайте Администрации (далее – «Личный кабинет») для получения информации о ходе и результатах рассмотрения обращений в форме электронного документа, поступивших на имя главы Администрации и в адрес Администрации.

104. Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению обеспечивает ежедневное обновление информации на информационном ресурсе.

105. На страницах «Личного кабинета» публикуется следующая информация:

наименование владельца сайта;

текст обращения, запроса или электронного сообщения автора;

текущий статус обращения, запроса или электронного сообщения, который может принимать одно из следующих значений:

«поступило»;

«зарегистрировано»;

«направлено»;

«рассматривается»;

«рассмотрено»;

дата поступления обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанный орган;

дата регистрации обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

регистрационный (учетный) номер обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

информация о государственном органе, откуда поступило обращение, запрос или электронное сообщение, в случае его перенаправления в соответствии с компетенцией по решению поставленного(ых) в нем вопроса(ов);

информация о направлении обращения, запроса или электронного сообщения в государственный орган, орган местного самоуправления либо в его структурное подразделение, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении, запросе или электронном сообщении вопроса(ов), с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо его структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

текст уведомления или ответа автору;

дата и регистрационный номер уведомления или ответа автору;

информация о запросе документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления либо в их структурных подразделениях с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

мнение (оценка) автора о результатах рассмотрения обращения, в том числе принятых мерах.

106. Публикуемая в «Личном кабинете» информация о ходе и результатах рассмотрения обращений в форме электронного документа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не содержит персональных данных.

Глава 10. Организация контроля

107. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет начальник Отдела по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению, специалист, ответственный за работу с обращениями.

108. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в Администрации осуществляются, руководители структурных подразделений Администрации.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

109. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в Отдел по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

110. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях Администрации, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

111. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается руководителем аппарата Администрации.

112. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом Администрации. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

113. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

114. Служащие Администрации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность служащих Администрации за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

115. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

116. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в Администрации размещается на официальном сайте Администрации.

Глава 11. Организация архивного хранения дел

117. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в Администрации осуществляется Отделом по информатизационному, организационно-техническому, хозяйственному обеспечению.

118. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 20 к настоящей Инструкции.

119. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

120. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в Администрации осуществляет руководитель аппарата Администрации.