



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРГАТСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

г.Каргат

16.01.2025 № 22/82-р

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан (с изм. от 05.03.2025 № 179/82-р, от 11.04.2025 № 302/82-р)

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Каргатского района Новосибирской области и в администрацию Каргатского района Новосибирской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Каргатского района Новосибирской области (приложение 1).
2. Распоряжение администрации Каргатского района Новосибирской области от 31.10.2023г № 564/82-р «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» считать утратившими силу.
3. Распоряжение вступает в силу с момента подписания и подлежит официальному опубликованию в установленном законом порядке.
4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами администрации Каргатского района Новосибирской области С.В. Кузьмин.

Глава Каргатского района
Новосибирской области

Н.Л. Терентьев

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
распоряжением
администрации
Каргатского района
Новосибирской области
от 16.01.2025 № 22/82-р

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан
в администрации Каргатского района Новосибирской области

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Каргатского района Новосибирской области 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 (далее – граждане) главой Каргатского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Каргатского района Новосибирской области, управляющим делами администрации Каргатского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области.

1.2. 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, Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

II. Прием письменных обращений

2.1 Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Каргатского района Новосибирской области подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 632402, Новосибирская область, Каргатский район, г. Каргат, ул. Советская, д.122.

2) в форме электронного документа: через унифицированную форму официального сайта администрации Каргатского района Новосибирской области: <https://kargatskiy.nso.ru/>, иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

3) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал): <https://www.gosuslugi.ru/>

Телефон: 8(383)-65-21-133; факс: 8(383)-65-21-451.

В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, на фасаде здания администрации Каргатского района, у входа, размещен ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется уполномоченным специалистом в рабочие дни в 8-00 и 17-00.

2.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию, организует уполномоченный специалист.

2.4. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина подлежит

рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на «Едином портале» или в иной информационной системы органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации, в том числе через Единый портал или через иную информационную систему органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина».

2.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Каргатского района Новосибирской области, заместителей главы администрации Каргатского района Новосибирской области, управляющего делами администрации Каргатского района Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители муниципальных органов несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.6. Работу с обращениями граждан в письменной форме, поступившими главе Каргатского района Новосибирской области, а именно: прием, учет, обработку обращений граждан в письменной форме организует общественная приемная главы Каргатского района Новосибирской области (далее – общественная приемная главы Каргатского района).

2.7. Обращения граждан в письменной форме, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем общественной приемной главы Каргатского района.

2.8. 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.

2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

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

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.

2.10. Обращение, поступившее в администрацию Каргатского района Новосибирской области или должностному лицу в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или иной информационной системы органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) 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.

2.11. 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 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.

2.12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место польному поручению главы Каргатского района Новосибирской области.

2.13. Обращения граждан в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

- 1) в письменном 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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение 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;
- 4) 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.

2.15. Глава Каргатского района Новосибирской области, заместители главы администрации Каргатского района Новосибирской области, управляющий делами администрации Каргатского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области 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.

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

2.17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы (два и более раз)

по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Каргатского района Новосибирской области, должностное лицо либо уполномоченное ими 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 муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 46 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации 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.

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

2.20. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Каргатского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности муниципальных органов и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Регистрация обращения граждан производится уполномоченным специалистом в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД) в электронном виде в течении трех дней с момента их поступления.

3.2. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и регистрационный номер.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе Каргатского района Новосибирской области.

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

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы Каргатского района Новосибирской области 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 письменных обращений, поступивших главе Каргатского района Новосибирской области и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.2. Руководители структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области 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.

4.3. При рассмотрении обращений граждане имеют 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 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;
- 3) 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;
- 4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Каргатского района Новосибирской области, заместители главы администрации Каргатского района Новосибирской области, управляющий делами администрации Каргатского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.5. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава Каргатского района Новосибирской области, заместители главы администрации Каргатского района Новосибирской области, управляющий делами администрации Каргатского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Каргатского района Новосибирской области.

4.6. Обращения, которые были направлены главе Каргатского района Новосибирской области, возвращаются в общественную приемную главы Каргатского района для занесения резолюции главы Каргатского района Новосибирской области в регистрационную карточку писем граждан в СЭДД и ксерокопии обращений передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Оригинал обращения остается в общественной приемной главы Каргатского района.

4.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется уполномоченный специалист.

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется в СЭДД.

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или в иной информационной системы органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, в том числе через Единый портал или через иную информационную систему органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 с соблюдением требований пункта 11 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дело. На лицевой стороне папки проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) адрес места жительства (проживания);
- 5) дата регистрации обращения;
- 6) дата снятия с контроля.

5.2. В папку вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) регистрационная карточка писем граждан;
- 3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;
- 4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной главы Каргатского района в течение 5 лет. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации Каргатского района Новосибирской области проводится в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распоряжением администрации Каргатского района Новосибирской области от 19.03.2014 № 103-р «О создании общественной приемной главы Каргатского района Новосибирской области» по понедельникам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00 до 17.00.

6.2. Личный прием граждан проводят глава Каргатского района Новосибирской области, заместители главы администрации Каргатского района Новосибирской области и управляющий делами администрации Каргатского района Новосибирской области.

6.3. Запись граждан на личный прием к главе Каргатского района

Новосибирской области осуществляет специалист общественной приемной главы Каргатского района на основании письменного обращения гражданина о личном приеме главы Каргатского района Новосибирской области, 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 к главе Каргатского района Новосибирской области.

6.4. Обращения граждан о личном приеме главой Каргатского района Новосибирской области, поступившие в общественную приемную главы Каргатского района по телефону (8-383-65-21-451), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан, поступивших по телефону. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

6.5. Специалист общественной приемной главы Каргатского района вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Каргатского района Новосибирской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Каргатского района Новосибирской области заявителю сообщается специалистом общественной приемной главы Каргатского района.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения.

6.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.8. Обеспечить возможность предварительной записи граждан на личный прием как дополнительной гарантии прав граждан на обращение.

6.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой главы Каргатского района Новосибирской области личный прием граждан проводит заместитель главы администрации Каргатского района, исполняющий обязанности главы Каргатского района. В этом случае специалист общественной приемной главы Каргатского района извещает граждан о проведении личного приема заместителем главы администрации Каргатского района.

6.10. В день проведения личного приема граждан главой Каргатского района Новосибирской области специалист общественной приемной главы Каргатского района заполняет карточки личного приема граждан непосредственно перед личным приемом, заносит данные в журнал учета устных обращений граждан и в СЭДД сразу после проведения личного приема.

6.11. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по повторным обращениям.

Специалист общественной приемной главы Каргатского района 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, удаленность места проживания от районного центра, даты и времени обращения.

6.12. Правом на первоочередный личный прием обладают:

- 1) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);
- 2) инвалиды I и II групп, их законные представители;
- 3) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;
- 4) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения. При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудио-связи и иных видов связи в помещениях, оборудованных рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудио-связи и иных видов связи.

6.13. 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.

6.14. 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.

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

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими на справочный телефон администрации

7.1. Справочный телефон (8-383-65-21-451) работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-00. После 17-00, в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема обращений.

7.2. Обращения граждан, поступившие на справочный телефон (в том числе и режиме автоматического приема в СЭДД).

7.3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

8.1. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной информации по обращениям граждан утверждаются управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области.

8.2. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом общественной приемной главы Каргатского района на основе данных СЭДД.

Специалист общественной приемной главы Каргатского района еженедельно готовит и направляет в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области отчет о проведении единого дня приема граждан в администрации Каргатского района и в администрациях муниципальных образований Каргатского района; ежемесячно готовит и направляет отчет о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Каргатского района и в администрации муниципальных образований Каргатского района; ежемесячно готовит и направляет информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по обращениям, поступившим в администрацию

Каргатского района и в администрации муниципальных образований Каргатского района, размещенных в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» в защищенной и открытой части информационного ресурса ССТУ.РФ; ежеквартально готовит и направляет отчет по тематике обращений граждан и Реестр оценки результатов рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в адрес главы Каргатского района, глав сельских и городского поселений, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах; ежеквартально и один раз в год готовит информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию Каргатского района и в администрации муниципальных образований Каргатского района.

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

9.1. 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.

9.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме, в форме электронного документа или лично.