

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

14.04.2015 № 839

г.Искитим

(в ред. постановлений от 16.09.2015 № 1742, от 28.10.2015 № 2014, от 01.12.2015 № 2253)

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искитимского района Новосибирской области (далее – Инструкция).

2. Заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района обеспечить исполнение данной Инструкции.

3. Постановления администрации района от 25.04.2013 № 1048 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации района», от 28.08.2013 № 2262 «О внесении изменений в постановление администрации района от 25.04.2013 № 1048 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации района», от 19.12.2013 № 3383 «О внесении изменений в постановление администрации района от 25.04.2013 № 1048 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации района», от 05.02.2015 № 259 «О внесении изменений в постановление администрации района от 25.04.2013 № 1048 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации района» считать утратившими силу.

4. Постановление опубликовать в газете «Искитимская газета» и на сайте администрации района: <http://www.iskitim-r.ru>.

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Инструкция  
о порядке организации работы с обращениями граждан  
в администрации Искитимского района Новосибирской области

I. Общие положения

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

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

3. Граждане имеют право обращаться к главе района и в администрацию района:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие главе района и в администрацию района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Пушкина, 51, г. Искитим, 633210.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа, расположен на сайте администрации Искитимского района в разделе «Обращения граждан/электронное обращение граждан».

Факс: (383) 2-44-48. Телефон: 2-44-48.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы района, заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района. Вышеуказанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. В администрации района организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная при главе района (далее - общественная приемная). Общественная приемная при постоянном взаимодействии со специалистами и руководителями всех структурных подразделений администрации района обеспечивает соблюдение требований настоящей Инструкции.

7. 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.

8. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование органа, в которое направляет письменное обращение, 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.

9. Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

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

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по поручению главы района, заместителей главы администрации района.

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

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

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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) 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.

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

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

16. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава района, 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин

вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

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

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

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

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

### III. Регистрация письменных обращений граждан

21. Письменные обращения граждан, поступающие в адрес администрации, регистрируются в общественной приемной. На каждом письменном обращении граждан ставится регистрационный штамп с указанием номера и даты. После регистрации письма направляются на рассмотрение к главе района, а затем исполнителям.

Все письменные обращения граждан по земельным вопросам, поступающие в адрес главы района, администрации района передаются в управление по имуществу и земельным отношениям администрации района.

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. При регистрации данные каждого обращения вводятся в персональный компьютер: номер и дата регистрации, фамилия, имя, отчество заявителя, социальное положение, место жительства, краткое содержание обращения, тематическая принадлежность, дата передачи на исполнение, фамилия, имя, отчество исполнителя, резолюция, срок исполнения, отметка об исполнении.

23. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации района, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

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

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

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

*(в ред. постановления администрации района от 16.09.2015 № 1742).*

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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

27. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (Приложение 1).

28. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти, местного самоуправления Искитимского района, организации Искитимского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

29. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации района, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение, на регистрационной карточке исполнителями проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

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

30. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы района и администрации района, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в подпункте 30.1. пункта 30.

*30.1. Отменен – Постановление администрации района от 28.10.2015 № 2014.*

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

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел контроля и кадровой работы администрации района с сопроводительным письмом за подписью ответственного лица о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

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

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

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

35. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляются общественной приемной и исполнителями ответов.

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

Обращение возвращается на дополнительное рассмотрение при обнаружении следующих нарушений:

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

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

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

38. Перечень структурных подразделений администрации района, их местонахождение, телефонные номера, для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации района приведен в Приложении 2.

## V. Формирование дел с обращениями граждан

39. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации района.

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

Сформированные дела помещаются в папки в соответствии с номенклатурой дел и порядковыми номерами. Лицевая сторона папки «Дело» оформляется согласно Приложению 3.

Рассмотренные обращения хранятся в общественной приемной, структурных подразделениях администрации района в текущем архиве, по истечении срока



хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

## VI. Личный прием граждан

40. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области».

41. Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава района (прием по понедельникам с 14-00 до 16-00);
- 2) заместители главы администрации района (прием по пятницам с 9-00 до 16-00);
- 4) руководители структурных подразделений администрации района (прием по пятницам с 9-00 до 16-00).

42. Запись граждан на личный прием к главе района осуществляет общественная приемная на основании обращения гражданина, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием (Приложение 4).

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

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

44. О дате, времени и месте проведения личного приема главой района заявителю сообщается руководителями общественной приемной главы района дополнительно.

45. Заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах). Заместители главы администрации района вправе устанавливать дополнительные дни приема граждан.

46. *Отменен постановлением администрации района от 01.12.2015 № 2253.*

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

48. Заместители главы администрации района при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

49. В день проведения личного приема граждан общественной приемной заполняются карточки личного приема граждан (Приложение 5) и заносятся регистрационные данные в компьютерную систему.

При проведении личного приема граждан заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений карточки личного приема граждан заполняются заместителями главы администрации района или работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в компьютерную систему сразу после проведения личного приема.

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

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

Общественная приемная или специалист структурного подразделения администрации района, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке».

*(в ред. постановления администрации района от 01.12.2015 № 2253).*

Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации района (холл 2 этажа здания администрации района) оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов;

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

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

2) порядок и время приема граждан,

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

4) порядок получения консультаций;

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

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

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан;

8) обзоры обращений граждан в администрацию района, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

52. 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.

53. 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 компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

55. Заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;
- 3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

57. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в общественную приемную по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение 6) и подлежат обязательному рассмотрению.

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

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

При невозможности общественной приемной, принявшей звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа должностному лицу администрации в соответствии с компетенцией.

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

Должностное лицо администрации района вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

59. Перечень структурных подразделений администрации, их местонахождение, телефонные номера, для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации района приведен в Приложении 2.

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

## VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по «горячему телефону» в общественную приемную

61. «Горячий телефон» 2-44-48 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-12 (в пятницу с 8-00 до 16-12). После 17-12 (в пятницу после 16-12), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

62. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону» (в том числе и в режиме автоматического приема), фиксируются в журнале учета устных обращений граждан ((Приложение 6) с пометкой «горячий телефон» и в компьютерной базе данных.

63. 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

64. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан организует общественная приемная.

Общественная приемная:

- выполняет работу по сбору данных, обработке и готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан,
- готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан в разрезе населенных пунктов к выездным дням главы района,
- ежегодно готовит информацию об итогах работы с обращениями граждан в администрации района
- еженедельно готовит информацию в общественную приемную Губернатора Новосибирской области о проведении единого дня приема граждан,
- ежемесячно готовит информацию в общественную приемную Губернатора Новосибирской области об обращениях граждан к главе района, его заместителям, начальникам управлений и отделов администрации района, главам сельсоветов и поссовета.

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

65. 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.

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

- заместителя главы администрации района, специалистов, непосредственно, подчиняющихся главе района – главе Искитимского района;
- руководителей управлений и отделов администрации района – заместителям главы администрации района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений в соответствии с должностными инструкциями.

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

Регистрационный штамп

Администрация Искитимского района  
Новосибирской области

Общественная приемная  
при главе района

Принял \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Телефон: 2-44-48

## ПЕРЕЧЕНЬ

структурных подразделений администрации, их местонахождение, телефонные номера для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации района *(в ред. постановления администрации района от 14.11.2016 № 1295)*

1. Общественная приемная при главе Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-44-48, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

E-mail: [iskitim-r@ngs.ru](mailto:iskitim-r@ngs.ru).

2. Управление экономического развития, промышленности и торговли администрации Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-44-59, 2-44-01, 2-44-79, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

3. Управление сельского хозяйства администрации Искитимского района, ул.Пушкина 39, г.Искитим, 4-20-35, 4-21-55, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

4. Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района, ул.Пушкина 39, г.Искитим, 4-27-75, 2-46-18, 4-27-74, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

5. Управление образования администрации Искитимского района, ул.Комсомольская 23, г.Искитим, 2-30-19, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

6. Юридический отдел администрации Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-46-93, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

7. Отдел контроля и кадровой работы администрации Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-44-48, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

8. Организационный отдел администрации Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-44-48, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

9. Отдел АСУ и информатизации администрации Искитимского района, ул.Пушкина 51, г.Искитим, 2-40-31, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

10. Отдел строительства, архитектуры и дорожного строительства администрации Искитимского района, ул. Пушкина 28а, г.Искитим, 2-04-61, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

11. Отдел ЖКХ, энергетики и газификации администрации Искитимского района, ул. Пушкина 28а, г.Искитим, 2-04-61, 4-27-78, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

12. Отдел молодежной политики администрации Искитимского района, ул. Пушкина 28а, г.Искитим, 4-22-60, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

13. Отдел по природным ресурсам и охране окружающей среды администрации Искитимского района, ул. Пушкина 28а, г.Искитим, 2-08-28, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

14. Отдел опеки и попечительства администрации Искитимского района, ул.Пушкина 57а, г.Искитим, 2-03-71, 4-22-60, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

15. Отдел социального обслуживания населения Искитимского района, ул.Пушкина 57а, г.Искитим, 2-46-44, 4-70-75, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

16. Отдел по физической культуре и спорту администрации Искитимского района, ул.Чайковского 47, г.Искитим, 2-46-28, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

17. Отдел по труду администрации Искитимского района, ул.Чайковского 47, г.Искитим, 4-35-99, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

18. Отдел архивной службы администрации Искитимского района, ул.Советская 193, г.Искитим, 2-98-87, служебный (рабочий) день начинается в 8.00 и заканчивается в 17.12, в пятницу в 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.



**АДМИНИСТРАЦИЯ ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА**

Вход. № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# ДЕЛО

по рассмотрению письменного (устного) обращения

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поступило в администрацию района « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Дата ответа заявителю « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Снято с контроля « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

Количество листов \_\_\_\_\_

Журнал записи граждан  
на личный прием к главе Искитимского района

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

## Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин./ \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

**Ф.И.О.заявителя**

(наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

**Социальное положение, льготы**

**Почтовый адрес, телефон**

**Содержание обращения**

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием**

**Решение, принятое по обращению**

**Подпись ведущего прием**

*Оборотная сторона карточки*

### Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

Журнал  
учета устных обращений граждан, поступивших по телефону

N п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры