

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОСЕЛЬКУПСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«30» января 2024 г. № 24-П

с. Красноселькуп

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и организаций в Администрации Красноселькупского района

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 сентября 2017 года № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», в целях совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в Администрации Красноселькупского района, руководствуясь Уставом муниципального округа Красноселькупский район Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрация Красноселькупского района **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в Администрации Красноселькупского района (далее – Инструкция).
2. Рекомендовать руководителям органов (структурных подразделений) Администрации Красноселькупского района, обладающих правами юридического лица, осуществляющих работу с обращениями граждан, принять аналогичные инструкции.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Северный край» и разместить на официальном сайте муниципального округа Красноселькупский район Ямало-Ненецкого автономного округа.

Глава Красноселькупского района Ю.В. Фишер

Приложение

Утверждена

постановлением Администрации

Красноселькупского района

от «30» января 2024 г. № 24-П

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан и организаций в Администрации Красноселькупского района

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в Администрации Красноселькупского района (далее – Инструкция) разработана в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан и организаций, определяет сроки и последовательность действий при их рассмотрении.

1.2. Положения Инструкции распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения, обращения объединений граждан, юридических лиц, а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - обращения, граждане).

1.3. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом автономного округа от 28 сентября 2017 года № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» (далее – Закон автономного округа № 60-ЗАО);

- Уставом муниципального округа Красноселькупский район Ямало-Ненецкого автономного округа.

1.4. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района, организацию проведения личного приема граждан Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района осуществляет отдел обращений граждан и организационной работы Администрации Красноселькупского района (далее – Отдел).

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина.

1.6. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, состоянием работы с обращениями, поступившими в адрес Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации К расноселькупского района, анализ и обобщение содержащейся в них информации, координация и совершенствование работы по рассмотрению обращений осуществляется Отделом.

1.7. Понятия и термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе № 59-ФЗ, Законе автономного округа № 60-ЗАО.

**II. Прием и первичная обработка обращений**

2.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений – их поступление в Администрацию Красноселькупского района в адрес Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района.

2.2. Прием обращений осуществляется ответственным специалистом Отдела.

2.3. Обращения поступают посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, направляются через интернет-приемную, могут быть переданы непосредственно должностному лицу Администрации Красноселькупского района при проведении мероприятий с участием населения, доставлены гражданином лично, либо его представителем.

Обработка обращений, поступивших посредством факсимильной и телеграфной связи, осуществляется аналогично обработке письменных обращений в порядке, установленном Инструкцией.

Порядок обработки устного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, аналогичен порядку обработки письменных обращений граждан в государственной информационной системе «Региональная система электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – РСЭД).

2.4. Обращения, поступающие в форме электронного документа, направляются через интернет-приемную, предназначенную для приема обращений, поступающих в адрес Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района (далее – интернет-приемная).

В случае поступления обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты Администрации Красноселькупского района и/или его должностного лица такое обращение к рассмотрению не принимается. Заявителю в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения на адрес электронной почты направляется уведомление о необходимости направления обращения одним из способов, предусмотренных абзацем первым настоящего пункта.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Поступившая через интернет-приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, передается лицу, ответственному за ведение делопроизводства в Администрации Красноселькупского района для дальнейшей обработки, о чем заявитель информируется ответственным специалистом Отдела путем направления электронного сообщения. Дальнейшая работа с указанной корреспонденцией осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

2.5. При приеме обращения непосредственно от гражданина по его просьбе лицо, принявшее письменное обращение, обязано удостоверить своей подписью на копии обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

2.6. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

Если к обращению приложены денежные знаки, оригиналы документов или заверенные в установленном порядке копии документов, составляется акт, который прикладывается к обращению. Поступившие денежные знаки, оригиналы документов или заверенные в установленном порядке копии документов направляются гражданину, направившему обращение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Приложенные к обращению или переданные гражданином при рассмотрении обращения документы и материалы, имеющие для него ценность, возвращаются гражданину по его заявлению. При этом ответственный специалист либо специалист, ответственный за рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), вправе изготовить копии возвращаемых документов, которые прилагаются к материалам по рассмотрению обращения.

В случае отсутствия самого обращения ответственным специалистом Отдела составляется акт с отметкой об отсутствии письменного обращения с указанием даты и личной подписи. Акт прилагается к поступившим документам.

При наличии адреса на конверте заявителю направляется уведомление об отсутствии вложения в конверте.

2.7. Поступившие в адрес Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района письма с пометкой «Лично» не вскрываются и передаются в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается в Отдел для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

2.8. Ответственный специалист Отдела осуществляет выявление «необращений»: благодарности, приглашения, оценка деятельности, материалы на ознакомление, информационные письма, рекламные материалы, которые подлежат регистрации с проставлением отметки «необращение» в регистрационно-контрольной карточке (далее - РКК) РСЭД во вкладке «вид обращения». На поступившее «необращение» заявителю направляется сообщение, либо письмо, либо уведомление о получении исходя из текста «необращения».

**III. Регистрация обращений**

3.1. Делопроизводство в части рассмотрения обращений ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3.2. Обращения, адресованные Главе Красноселькупского района, первому заместителю Главы Администрации Красноселькупского района и заместителям Главы Администрации Красноселькупского района, в том числе обращения, направленные в орган местного самоуправления из других исполнительных органов по компетенции принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются ответственным специалистом Отдела в РСЭД.

Поступившая корреспонденция на имя должностных лиц органов (структурных подразделений) Администрации Красноселькупского района по вопросам, касающимся деятельности Администрации Красноселькупского района, передается данным должностным лицом в отдел делопроизводства Администрации Красноселькупского района для его регистрации в РСЭД как входящий документ.

3.3. Не подлежат регистрации поздравления, соболезнования, печатные издания, коммерческие предложения, деловая переписка, которые без регистрации направляются лицу, ответственному за ведение делопроизводства в Администрации Красноселькупского района, в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Поступившие благодарности подлежат регистрации как «необращения». Гражданину направляется уведомление о принятии его благодарности к сведению.

3.4. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае если в обращении, поступившем в форме электронного документа, в адресной части указаны контактные данные заявителя, отличные от данных заявителя, изложенных в обращении, в регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) РСЭД вносятся данные заявителя, указанные в адресной части. Заявителю, данные которого указаны в адресной части, направляется уведомление о принятии обращения гражданина, информация о котором содержится в обращении, к рассмотрению, а также предлагается представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина, информация о котором содержится в обращении, на обработку его персональных данных. В случае непредставления указанных доказательств гражданину, информация о котором содержится в обращении, дается ответ по существу вопроса без направления ответа адресату (хранится в деле).

3.5. Срок регистрации обращения - в течение 3 календарных дней со дня поступления.

3.6. На первой странице обращения в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (на любом свободном месте).

Делать какие-либо надписи и отметки на обращениях не допускается.

3.7. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «Получено в ходе личного приема». Данные обращения в течение 3 календарных дней со дня получения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном Инструкцией.

3.8. После проведения выездного приема Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района и заместителями Главы Администрации Красноселькупского района оригиналы карточек личного приема граждан направляются в Отдел.

Обращения граждан, принятые в ходе выездного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.9. На каждое обращение оформляется РКК в РСЭД с использованием индекса, утвержденного номенклатурой дел Администрации Красноселькупского района.

3.10. При регистрации обращения в РКК вносятся предусмотренные программным обеспечением соответствующие реквизиты обращения, проставляется отметка о виде обращения (предложение, заявление, жалоба), форме обращения, тематике вопроса и др.

При поступлении обращения, содержащего факты нарушения принципа равенства граждан независимо от расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств, в том числе при приеме на работу, при замещении должностей и формировании кадрового резерва, в РКК в поле «Особые отметки» делается соответствующая запись.

Если обращение подписано несколькими гражданами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ (коллективное обращение). Отметка о коллективности обращения вносится в РКК.

3.11. Нумерация поступивших обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.12. Сканированное изображение обращения и приложения к нему прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии. Оригинал обращения хранится в Отделе и может быть передан ответственному исполнителю, по его запросу на период рассмотрения обращения по существу.

3.13. В случае если письменное обращение адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, обращение рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление соответствующих полномочий.

3.14. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.15. При регистрации обращений используется последняя действующая редакция Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

3.17. После регистрации письменного обращения, обращения в форме электронного документа ответственный специалист Отдела, зарегистрировавший документ, направляет гражданину уведомление о принятии обращения с указанием даты его принятия, сообщается присвоенный обращению регистрационный номер и телефон, по которому можно узнать информацию о рассмотрении обращения. Уведомление направляется на почтовый адрес заявителя, указанный в письменном обращении, либо на электронный адрес заявителя, указанный в обращении, поступившем в форме электронного документа.

**IV. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. Зарегистрированное обращение в установленном порядке направляется Главе Красноселькупского района, первому заместителю Главы Администрации Красноселькупского района и заместителям Главы Администрации Красноселькупского района.

4.2. Первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района обеспечивают в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, который по предварительному согласованию может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации, либо беседа с ним может быть организована по телефону, по месту жительства (работы, учебы), иными доступными средствами связи.

4.3. В случае если поставленные в обращении вопросы не входят в компетенцию органа местного самоуправления, такое обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется по компетенции в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

**V. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе № 59-ФЗ, Законе автономного округа № 60-ЗАО.

В каждом отдельном случае Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района могут установить более короткий срок рассмотрения обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Датой направления ответа на письменное обращение является дата его доставки в организацию почтовой связи.

5.3. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, а также жалобы на проявления межнациональной напряженности, направляются в государственный орган Ямало-Ненецкого автономного округа в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, в течение 5 календарных дней со дня регистрации обращения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.4. В исключительных случаях, а также в случаях запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. Повторное продление срока не допускается.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района, заместителями Главы Администрации Красноселькупского района на основании мотивированного предложения ответственного специалиста Отдела либо ответственного исполнителя с указанием причины.

Ответственным специалистом Отдела делается запись в РКК обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

5.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, установленными в поручении Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района, заместителями Главы Администрации Красноселькупского района и предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере рассмотрения обращений граждан.

5.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее 3 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

5.7. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

**VI. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дана оценка всем приведенным доводам, даны ответы на все поставленные в обращении вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и при возможности предложения других вариантов решения проблемы.

6.2. По результатам рассмотрения обращений Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района дает поручение о рассмотрении обращений: накладывается резолюция, содержащая указание об ответственном исполнителе, соисполнителе (соисполнителях), проставляется дата резолюции и подпись либо делается соответствующая отметка в РКК.

6.3. Обращение, содержащее неточное наименование органа местного самоуправления, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, не препятствующее установлению органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого было направлено обращение, подлежит обязательному рассмотрению.

6.4. Приложенные к обращению или переданные гражданином при рассмотрении обращения документы и материалы, имеющие для него ценность, возвращаются гражданину по его заявлению. При этом ответственный специалист Отдела либо ответственный исполнитель вправе изготовить копии возвращаемых документов, которые прилагаются к материалам по рассмотрению обращения.

6.5. При рассмотрении обращения не допускается без согласия гражданина, направившего обращение, разглашение содержащихся в обращении сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

Направление обращения в государственный орган, исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

6.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 5 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Ответ на обращение также не дается в следующих случаях:

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан ответ 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);

 - в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района вправе оставить обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

6.7. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

При получении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ответственный специалист Отдела идентифицирует гражданина, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, с гражданином, написавшим предыдущее обращение.

Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения по существу определяется на основании решения Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения регистрируется в РКК РСЭД с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

6.8. Ответственный исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа (проект уведомления о перенаправлении обращения) гражданину, обобщает полученную от соисполнителей информацию для включения в проект ответа гражданину.

Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее 10 календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю всю необходимую информацию для подготовки сводного ответа гражданину.

6.9. Текст ответа должен давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по существу поставленных в обращении вопросов;

- результат рассмотрения обращения.

Ответственный специалист Отдела, ответственный исполнитель в случае необходимости вправе запрашивать дополнительную информацию по обращению.

Запрещается направлять гражданину, направившему обращение, ответ с исправлениями, в том числе в реквизитах.

6.10. В случае, если Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района, заместителями Главы Администрации Красноселькупского района дано поручение о представлении в его адрес информации по рассмотрению обращения, такая информация должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований гражданина, результатов рассмотрения и принятых мер.

6.11. Проект ответа ответственным исполнителем не позднее 7 календарных дней до истечения срока исполнения обращения направляется в Отдел для оформления бланка, согласования и направления на регистрацию в РСЭД и отправки ответа заявителю.

Ответственный специалист Отдела перед отправкой ответа на обращение проверяет правильность оформления ответа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении.

6.12. Ответ на обращение подписывается Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района, заместителями Главы Администрации Красноселькупского района, оформляется на официальном бланке в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись. В составе реквизита «Адресат» указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый либо электронный адрес.

Адресная часть бланков ответов (уведомлений о переадресации обращения) должна соответствовать форме направляемого автору ответа (уведомления о переадресации обращения) в части указания почтового адреса при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в письменной форме или адреса электронной почты при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в форме электронного документа. В случае, если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, указал почтовый адрес для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае, если гражданин в письменном обращении указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

6.13. В ответе на обращение, направленное в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральные органы исполнительной власти, депутатам Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, Губернатору Ямало-Ненецкого автономного округа, Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа, исполнительные органы власти Ямало-Ненецкого автономного округа, иные органы власти, должна содержаться ссылка на наименование того органа государственной власти, в адрес которого гражданином было направлено обращение.

6.14. Ответственный специалист Отдела вносит в РКК обращения следующие сведения:

- результат рассмотрения обращения: «поддержано, в т.ч. меры приняты», «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

- «принятое решение» (при наличии);

- дату снятия дела с контроля.

6.15. В случае отправки ответа на обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении, к обращению прикладывается копия файла, распечатанного с электронной почты, с подтверждением отправки ответа для хранения в деле.

6.16. Ответственный специалист Отдела вносит любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях.

VII. Рассмотрение повторных обращений. Прекращение переписки

7.1. Ответственный специалист Отдела при выполнении первичной обработки поступивших обращений проверяет их на повторность.

7.2. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина (граждан) к одному и тому же должностному лицу Администрации Красноселькупского района по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению (в том числе обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению; сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения; указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения);

- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ по существу обращения гражданину не дан.

7.3. При определении повторности обращения ответственный специалист Отдела проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

7.4. Не считаются повторными обращения:

- одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- направленные нескольким адресатам;

- от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения;

- содержащие идентичные доводы по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица (аналогичные обращения).

7.5. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям и существа данных ему ответов и разъяснений.

7.6.  Руководитель структурного подразделения Администрации Красноселькупского района, являющийся исполнителем повторного обращения, осуществляет контроль за рассмотрением повторных обращений в пределах своей компетенции, детально анализирует содержание и причины повторных обращений по одному и тому же вопросу, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.7. При рассмотрении повторных обращений выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

7.8. Если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений (в том числе при выявлении фактов несвоевременного или формального рассмотрения обращений), Глава Красноселькупского района принимает решение о применении мер дисциплинарной ответственности в отношении лиц, совершивших указанные нарушения.

7.9. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.10. Прекращение переписки осуществляется на основании решения Главы Красноселькупского района, первого заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района, принятого с учетом подготовленного ответственным исполнителем мотивированного заключения (служебной записки). О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.11. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании резолюции Главы Красноселькупского района, первого заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

**VIII. Направление ответов на обращения и их хранение**

8.1. Ответ по результатам рассмотрения обращения регистрируется делопроизводителем в РСЭД.

В РКК РСЭД ответа на обращение в обязательном порядке устанавливается связь на РКК исходного обращения.

В случае, если гражданином в обращении и на почтовом конверте, приложенном к обращению, указаны разные адреса для отправки ответа, ответ на обращение направляется на адрес, указанный в письменном обращении.

При подписании ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью одновременно с регистрацией ответа на обращение в РКК РСЭД прикрепляется сканированное изображение бумажной копии ответа на обращение, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

8.2. На коллективное обращение, поступившее в письменной форме, подписанное всеми гражданами, при условии указания их фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) и почтовых адресов, по которым должны быть направлены ответы, ответ направляется каждому указанному гражданину.

Отдельные приложения к обращению в виде списков с подписями не являются основанием для направления ответа каждому гражданину в соответствии с абзацем первым настоящего пункта.

На коллективное обращение, поступившее в форме электронного документа, при условии указания фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) и адресов электронной почты всех граждан, ответ на обращение направляется каждому гражданину.

В случае если в обращении указан представитель, уполномоченный на представление интересов граждан, подписавших коллективное обращение, ответ на коллективное обращение направляется представителю, уполномоченному на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения.

В иных случаях ответ на коллективное обращение в письменной форме направляется первому указавшему фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес и подписавшему обращение гражданину с пометкой о необходимости доведения информации, указанной в ответе, до сведения остальных граждан, подписавших обращение; ответ на коллективное обращение в форме электронного документа направляется первому указавшему фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты гражданину с пометкой о необходимости доведения информации, указанной в ответе, до сведения остальных граждан, указанных в обращении.

В случае, если в ходе рассмотрения коллективного обращения поступит одно или несколько заявлений об отказе от рассмотрения обращения, ответ на коллективное обращение направляется в порядке, установленном настоящим пунктом, гражданину(нам), в отношении которого(ых) отказ не поступал.

8.3. Документы и материалы по рассмотрению письменного обращения, почтовые конверты, резолюции, созданные в письменной форме, экземпляр ответа приобщаются к делу в порядке их поступления и вносятся как листы дела.

8.4. Персональные данные граждан, обратившихся в Администрацию Красноселькупского района лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, хранятся в течение пяти лет с последующим уничтожением, за исключением обращений граждан, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации предусматривает постоянный срок хранения.

**IX. Личный прием граждан**

9.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Красноселькупского района, первым заместителем Главы Администрации Красноселькупского района и заместителями Главы Администрации Красноселькупского района.

9.2. График личного приема граждан утверждается распоряжением Администрации Красноселькупского района.

Информация о месте и времени проведения личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации Красноселькупского района, информационных стендах и регламентных табличках кабинетов.

9.3. Организация проведения личного приема граждан Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района осуществляется ответственным специалистом Отдела.

9.4. Предварительная запись граждан на личный прием к Главе Красноселькупского района, первому заместителю Главы Администрации Красноселькупского района и заместителям Главы Администрации Красноселькупского района осуществляется ответственным специалистом Отдела в порядке очередности.

Для предварительной записи на личный прием гражданин подает устное или письменное заявление о записи на личный прием либо заявление с использованием электронных средств связи с указанием содержания вопроса, по которому обращается, а также о том, куда гражданин ранее обращался за решением вопроса. К заявлению гражданин при необходимости прилагает копии документов и материалов.

По результатам рассмотрения представленных документов ответственный специалист Отдела осуществляет предварительную запись к должностному лицу по принадлежности вопросов и извещает гражданина о дате, месте и времени проведения личного приема.

В случае, если в заявлении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района, ответственный специалист Отдела дает гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения его вопросов.

Ответственный специалист Отдела составляет по результатам беседы с гражданином краткую аннотацию обращения, в которой отражаются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, суть обращения.

В ходе предварительной беседы гражданину предлагается обратиться с письменным заявлением для его рассмотрения по существу без предварительной записи на личный прием граждан. В этом случае ответственный специалист Отдела обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии для рассмотрения в установленном порядке.

9.5. Предварительная запись на личный прием граждан не осуществляется в случаях, если:

- вопрос не относится к компетенции Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района;

- ранее, в том числе на личном приеме граждан, гражданину давались разъяснения по существу поставленных вопросов и в ходе предварительной записи на личный прием граждан новых доводов или обстоятельств, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения, не приводится;

- гражданин обжалует судебное решение.

9.6. Дата и время личного приема граждан могут быть изменены, о чем гражданин не позднее чем за 1 календарный день до даты, на которую переносится личный прием граждан, уведомляется ответственным специалистом Отдела по телефону, либо по адресу его электронной почты (при наличии), либо иным доступным способом.

9.7. Список записавшихся на личный прием граждан с указанием краткого содержания обращения, а также все необходимые материалы представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием, не позднее чем за 1 календарный день до дня личного приема граждан.

9.8. Личный прием граждан проводится при предъявлении гражданином паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

В случае, если от лица заявителя выступает его уполномоченный представитель, личный прием граждан проводится при предъявлении документа, подтверждающего его полномочие.

9.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием граждан в первоочередном порядке при предъявлении документа, подтверждающего их право на личный прием граждан в первоочередном порядке.

9.10. Проведение личного приема граждан может быть прекращено, если гражданином производится аудио-, видеозапись личного приема граждан с использованием личных технических средств с расширенными мультимедийными возможностями, в том числе телефонов, диктофонов, без согласия всех лиц, присутствующих на приеме.

9.11. Личный прием граждан проводится в специально оборудованных служебных помещениях в установленные для личного приема граждан дни и часы.

Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан, должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- возможность копирования документов;

- доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу деятельности должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

Места ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для граждан, в том числе с ограниченными физическими возможностями, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для оформления письменных обращений, информационными стендами. Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

9.12. В места проведения личного приема граждан не допускается проносить:

- легковоспламеняющиеся, радиоактивные, взрывчатые, токсичные, химически и биологически активные вещества;

- оружие, боеприпасы, средства самообороны;

- рабочие инструменты, а также предметы, способные нанести колюще-режущие раны;

- жидкости, твердые, сыпучие и газообразные вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность или предназначение которых невозможно определить;

- крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров соответственно;

- животных.

9.13. Краткое содержание устного обращения и данные о заявителе заносятся в карточку личного приема граждан в одном экземпляре для хранения в деле.

9.14. В ходе личного приема Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района и заместителей Главы Администрации Красноселькупского района, в случае необходимости присутствуют руководители органов (структурных подразделений) Администрации Красноселькупского района, органов (структурных подразделений) Администрации Красноселькупского района, обладающих правами юридического лица, территориальных органов (структурных подразделений) Администрации Красноселькупского района, обладающих правами юридического лица, и иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение вопросов заявителя.

9.15. 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 граждан, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.16. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

9.17. По итогам личного приема ответственным специалистом Отдела вводится текст поручения, зафиксированного в карточке личного приема, в РКК РСЭД.

9.18. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить обращение, которое планирует оставить в ходе личного приема, должностное лицо, осуществляющее личный прием, либо ответственный специалист Отдела обязаны оказать ему в этом необходимую помощь.

9.19. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе перенести рассмотрение обращения гражданина на новый срок, но не более чем на один месяц. Информация о дне и времени повторного личного приема сообщается гражданину не позднее 3 календарных дней до даты повторного личного приема любым доступным способом.

9.20. В случае, если гражданин, явившийся на личный прием граждан, допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью и имуществу иных лиц либо в иных формах проявляет агрессивное поведение, имеет явные признаки алкогольного или наркотического опьянения, ему может быть отказано в личном приеме граждан с обязательным разъяснением причин отказа.

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

9.22. Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района и заместители Главы Администрации Красноселькупского района проводят выездные личные приемы граждан в населенных пунктах Красноселькупского района.

Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района и заместители Главы Администрации Красноселькупского района вправе организовывать тематические выездные приемы в целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, свидетельствующих о наличии системных проблем в какой-либо сфере общественных отношений.

9.23. Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан.

**X. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

10.1. Ответственный специалист Отдела осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется с помощью РСЭД.

10.3. Лица, осуществляющие указанный контроль, имеют право:

- запрашивать у ответственных исполнителей и (или) соисполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

- вносить ответственным исполнителям и (или) соисполнителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

10.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя:

- контроль за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

- контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений;

- анализ содержания поступающих обращений и причины повторных обращений;

- проверку состояния работы с обращениями и организацию личного приема в подведомственных организациях и учреждениях;

- контроль за надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;

- принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений сроками, на основании поручений Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района.

При поступлении обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральных органов исполнительной власти, депутатов Законодательного Собрания автономного округа, Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, исполнительных органов власти Ямало-Ненецкого автономного округа с указанием о необходимости направления результата рассмотрения обращения в адрес соответствующего органа власти или должностного лица такое обращение ставится на особый контроль.

Особый контроль – устанавливаемый на определенный период времени усиленный вариант контроля Главы Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании направленного гражданину ответа по существу указанных в обращении вопросов.

Уведомление, направленное в соответствии с пунктом 5.6 настоящей Инструкции, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

10.7. Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль в случаях, если:

- в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени;

- в ответе сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении вопросов.

10.8. О постановке обращения на дополнительный контроль гражданин не уведомляется.

10.9. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль ответственным специалистом Отдела делается соответствующая запись в РКК РСЭД в поле «Особые отметки».

10.10. По обращениям, находящимся на дополнительном контроле ответственный специалист отдела вправе направлять запросы, касающиеся информации об окончательном разрешении всех вопросов, поставленных в обращении, в соответствующие структурные подразделения Администрации Красноселькупского района, которые рассматривали обращение.

10.11. Решение о снятии обращения с дополнительного контроля принимает Глава Красноселькупского района, первый заместитель Главы Администрации Красноселькупского района, заместители Главы Администрации Красноселькупского района на основании служебной записки ответственного исполнителя.

**XI. Мониторинг общественного мнения**

**в отношении результатов рассмотрения обращений**

11.1. В целях повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами в Администрации Красноселькупского района вправе организовать выявление мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений.

Мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений может выявляться посредством выборочного опроса по телефону или через информационные системы общего пользования.

11.2. При выявлении мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений используются в том числе следующие критерии:

- должностным лицом обеспечено своевременное рассмотрение обращения, ответ получен в срок, установленный для такого рода обращений;

- ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов;

- должностным лицом обеспечено объективное и всестороннее рассмотрение обращения, приняты необходимые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, либо достаточно подробно разъяснен порядок обращения за такой защитой в иные органы или организации.

11.3. В случае проведения мониторинга общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений информация систематизируется и направляется Главе Красноселькупского района для сведения.

**XII. Ответственность**

12.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на Главу Красноселькупского района, первого заместителя Главы Администрации Красноселькупского района, заместителей Главы Администрации Красноселькупского района, а также иных должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

Глава Красноселькупского района вправе рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

12.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.