



АДМИНИСТРАЦИЯ
АНАДЫРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 11 августа 2023 г.

г. Анадырь

№ 337-ра

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Анадырского муниципального района

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Анадырского муниципального района,

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Администрации Анадырского муниципального района.
2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации Анадырского муниципального района от 30 декабря 2009 года № 606-ра «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Анадырского муниципального района».
3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Администрации Анадырского муниципального района.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации по делам коренных малочисленных народов Чукотки Администрации Анадырского муниципального района Солодкову О.А.

Глава Администрации

С.Л. Савченко

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Администрации
Анадырского муниципального района
от 11 августа 2023 г. № 337-ра

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан в Администрации
Анадырского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок осуществления в Администрации Анадырского муниципального района (далее – Администрация) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, за исключением случаев, установленных международными договорами, федеральными конституционными законами, федеральными законами.

1.2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

обращение гражданина в Администрацию (далее – обращение) - предложение, заявление, жалоба, отклик, запрос гражданина, поступившие в Администрацию в устной или письменной форме либо в форме электронного документа;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

отклик - рассуждение гражданина, выражающее отношение к проблемам внутренней и внешней политики государства, тому или иному событию, деятельности кого-либо, чего-либо, информации в средствах массовой информации;

запрос - просьба гражданина о предоставлении информации о деятельности Администрации;

письменное обращение - обращение, направленное посредством почтовой, электронной связи, переданное на личном приеме Главы Администрации;

ошибочно направленное обращение - письменное или электронное обращение, поступившее в Администрацию, но адресованное в иные государственные органы либо должностным лицам иных государственных органов;

анонимное обращение - письменное обращение, не содержащее фамилию, инициалы обратившегося гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо электронное обращение, не содержащее фамилию, инициалы обратившегося гражданина, электронный или почтовый адрес для ответа, либо устное обращение без предъявления документа, удостоверяющего личность обратившегося гражданина (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность);

текст, не имеющий смысла, - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям, жалобам, откликам, запросам и не имеющий понятного, вразумительного содержания.

1.3. Работа с обращениями осуществляется в Администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными законами, настоящей Инструкцией.

1.4. Руководители структурных подразделений Администрации (далее – должностные лица), осуществляющие рассмотрение обращений в порядке исполнения своих должностных обязанностей или полномочий, а также иные лица, осуществляющие рассмотрение обращений по поручению должностных лиц, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

Соблюдение установленных настоящей Инструкцией правил обязательно для всех сотрудников Администрации.

1.5. Организационное и информационное обеспечение работы с обращениями осуществляет заместитель Главы Администрации по делам коренных малочисленных народов Чукотки.

1.6. Информационное обеспечение личного приема граждан Главой Администрации осуществляет организационный отдел Управления по организационным и административно-правовым вопросам Администрации.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Граждане имеют право обратиться в Администрацию как лично, так и через своих представителей, полномочия которых оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.2. Регистрацию и учет обращений осуществляет заместитель Главы Администрации Анадырского муниципального района по делам коренных мало-

численных народов Чукотки.

2.3. Обращение подлежит регистрации в течение трех рабочих дней со дня его поступления в Администрацию.

2.4. Обращения, поступившие в Администрацию из других государственных органов или из органов местного самоуправления с сопроводительными документами, в том числе по системе межведомственного электронного документооборота, подлежат регистрации и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.5. Конверты (пакеты) с письменными обращениями, адресованными Главе Администрации, Первому заместителю Главы Администрации, заместителю Главы Администрации, подлежат вскрытию и предварительному просмотру в приемной Администрации.

2.6. Письменные и электронные обращения в обязательном порядке должны содержать:

наименование Администрации и (или) его структурного подразделения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения или его представителя;

почтовый адрес для письменных обращений или адрес электронной почты для электронных обращений, по которому должен быть направлен ответ по существу поставленных в обращении вопросов (далее - ответ) или уведомление о переадресации обращения (далее - уведомление) в письменной либо электронной форме соответственно;

текст с изложением сути обращения.

2.7. В случае отсутствия указанных в пункте 2.6 настоящей Инструкции реквизитов обращение может быть признано анонимным и (или) ошибочно направленным.

2.8. В случае направления обращения представителем гражданина к обращению должна быть приложена копия доверенности, оформленная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.9. К обращениям, составленным на языках народов Российской Федерации или иностранных языках, должен быть приложен перевод на русский язык, оформленный в произвольной форме.

2.10. Приемная Администрации не принимает сувениры, подарки, периодические печатные издания и иные печатные издания, за исключением случаев, когда они являются приложением к обращению.

3. Рассмотрение письменных и электронных обращений

3.1. Письменные и электронные обращения рассматриваются в Администрации, как правило, без непосредственного участия граждан.

3.2. Рассмотрение обращений в Администрации с выездом на место, как правило, не осуществляется.

3.3. Письменные и электронные обращения, адресованные должностным

лицам Администрации, структурным подразделениям, после регистрации передаются исполнителю в письменной или электронной форме соответственно. Отметка о получении делается в журнале регистрации.

3.4. Письменные и электронные обращения, содержащие пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящей Инструкцией.

3.5. Ответственные за подготовку ответа на обращение вправе запрашивать от структурных подразделений Администрации, государственных и муниципальных органов, информацию, необходимую для подготовки ответа на обращение.

3.6. Рассмотрение обращения, содержащего вопрос, на который гражданину давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого гражданина и существа, данных ему ответов и разъяснений.

3.7. Глава Администрации, Первый заместитель Главы Администрации, заместитель Главы Администрации вправе признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случае, если ранее его аналогичные обращения поступали в Администрацию и гражданину неоднократно в письменном или электронном виде давались ответы должностными лицами Администрации.

3.8. О принятом решении, о прекращении переписки гражданин однократно уведомляется в письменном или электронном виде.

3.9. На письменное или электронное обращение, в котором обжалуется судебное решение, дается ответ с разъяснением установленного порядка обжалования судебных решений. При этом письменное обращение возвращается автору обращения в качестве приложения к ответу.

3.10. В случае если запрашиваемая гражданином информация о деятельности Администрации опубликована в средстве массовой информации или размещена на официальном сайте Администрации, в ответе указываются название средства массовой информации, порядковый номер выпуска и дата опубликования и (или) ссылка на страницу официального сайта Администрации, где размещена запрашиваемая информация.

3.11. Письменные обращения двух и более граждан по одному и тому же вопросу, входящему в компетенцию Администрацию и затрагивающему интересы неопределенного круга лиц, могут быть объединены при регистрации в единое обращение, ответ на которое дается адресату, указанному в качестве контактного лица либо организатора акции, с просьбой довести информацию, содержащуюся в ответе, до сведения заинтересованных лиц.

3.12. Оставляются без ответа, не подлежат направлению должностным лицам Администрации, подлежат списанию в дело следующие обращения:

анонимные, за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии;

определить суть которых не представляется возможным;

содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения;

поступившие от представителя гражданина без копии доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.13. При наличии оснований, указанных в 3.12 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно однократно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.14. Подлежат списанию в дело с уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной информации следующие обращения:

представляющие собой отклик и не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб, запросов;

не содержащие новой информации по ранее поднятым этим гражданином вопросам, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

3.15. Может подлежать списанию в дело без уведомления автора следующие обращения:

связанные с рекламой товаров, услуг;

содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылки (гиперссылки) на контент сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», если отсутствует обращение с изложением сути вопроса;

представляющие собой текст, не имеющий смысла;

в которых текст и (или) адрес гражданина не поддаются прочтению;

содержащие вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена;

составленные на языках народов Российской Федерации или иностранных языках без перевода на русский язык;

ошибочно направленные, за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии;

содержащие печатные издания, если отсутствует обращение.

3.16. Подготовка отзывов на административные иски граждан об обжаловании в судебном порядке решений, действий (бездействия) должностных лиц Администрации в связи с рассмотрением ими обращений осуществляется правовым отделом Управления по организационным и административно-правовым вопросам Администрации с участием должностного лица Администрации, который принимал обжалуемое решение, совершал обжалуемое действие (бездействие).

3.17. Письменные отзывы на административные иски граждан готовятся с учетом сроков, указанных в судебных актах или судебных повестках.

4. Организация работы по личному приему граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляет Глава Администрации в установленные дни и часы личного приема граждан.

4.2. Предварительную запись на личный прием осуществляет сотрудник приемной Администрации ежедневно в рабочее время лично или по телефону.

4.3. Личный прием регистрируется в Журнале приема граждан Главой Администрации.

4.4. Информация по исполнению поручений по обращениям граждан с личного приема доводится до сведения Главы Администрации, осуществлявшего личный прием, который принимает решение о снятии обращения с контроля или о продлении контроля.

4.5. В случае если во время личного приема гражданином оставлено письменное обращение, то оно передается заместителю Главы Администрации по делам коренных малочисленных народов Чукотки для регистрации и учета обращений. На таких письменных обращениях делается отметка «Принято на личном приеме». Далее работа с такими письменными обращениями осуществляется в установленном порядке.

4.6. В целях обеспечения равных возможностей реализации права граждан на обращение продолжительность приема одного гражданина составляет не более 30 минут, на прием допускается не более двух лиц из числа пришедших совместно по одному обращению.

4.7. Прием гражданина может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем гражданин уведомляется до начала приема.

4.8. Прием гражданина осуществляется после предъявления им документа, удостоверяющего личность.

4.9. В случае если дать устный ответ в день обращения не представляется возможным, гражданину предлагается изложить содержание своего обращения в письменной или электронной форме для получения ответа в письменной или электронной форме.

4.10. Письменные обращения, принятые в ходе приема граждан, подлежат регистрации и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.11. По просьбе гражданина на изготовленной им копии (экземпляре) письменного обращения может быть проставлена отметка с указанием даты приема гражданина.

4.12. Сотрудник приемной Администрации вправе прекратить прием гражданина в следующих случаях:

- гражданин не предъявил документ, удостоверяющий личность;
- гражданину даны исчерпывающие разъяснения на поставленные вопросы;
- гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- грубое, агрессивное, неадекватное поведение гражданина.

4.13. На прием не допускаются граждане в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, в пачкающей, издающей неприятные запахи одежде, с пачкающим, крупногабаритным багажом, продуктами питания и напитками в открытой таре, с животными (кроме собаки-поводыря), другими объектами и предметами, представляющими потенциаль-

ную угрозу безопасности посетителей и сотрудников приемной Администрации.

5. Делопроизводство по обращениям граждан

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в соответствии с настоящей Инструкцией и номенклатурой дел Администрации.

Все поступающие обращения граждан, а также письма, направленные государственными органами власти, органами местного самоуправления, должностными лицами, связанные с обращениями граждан, регистрируются в Журнале регистрации писем, обращений, заявлений и жалоб граждан в Администрацию.

Обращения граждан, поступающие по сети «Интернет», регистрируются и рассматриваются в общем порядке, если в них чётко сформулированы конкретные просьбы и предложения и наряду с E-mail адресом указаны реквизиты заявителя (ФИО, почтовый адрес).

5.2. На первой странице обращения ставится регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Например: Д-45.

5.3. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени администрации учреждений, организаций и предприятий, общественных объединений. При регистрации коллективные обращения обозначаются буквами «Кол». Например: Кол-27.

5.4. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

5.5. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Администрацию для рассмотрения, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Например: Д-41/1, Д- 41/2, Д- 41/3.

5.6. Ответ на обращение направляется адресату в срок не позднее следующего рабочего дня с даты его регистрации. Ответственным за передачу ответов, на письменные обращения, адресатам является лицо, осуществляющее рассмотрение обращений.

5.7. Хранение обращений, передача их в архив либо уничтожение осуществляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

6. Заключительные положения

6.1. Информация о персональных данных граждан, обратившихся в Администрацию, обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

6.2. Техническое регламентирование работы с электронными обращениями осуществляется в соответствии с требованиями информационной безопасности.

6.3. Жалобы граждан на действия (бездействие) должностных лиц Администрации в связи с рассмотрением их обращений направляются Главе Администрации.