

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Буйского муниципального района
от 27 июня 2018 г. № 236

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Буйского муниципального района и ее структурных (функциональных) органов

Глава 1. Общие положения

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

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

3. Администрация Буйского муниципального района обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства

Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, Уставом Буйского муниципального района, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются главой Буйского муниципального района, первым заместителем главы Буйского муниципального района, заместителями Буйского муниципального района, управляющим делами администрации Буйского муниципального района, руководителями структурных (функциональных) органов администрации Буйского муниципального района, обладающих статусом юридического лица, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах (далее – должностные лица администрации Буйского муниципального района),.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в администрации Буйского муниципального района, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел по общим вопросам администрации Буйского муниципального района (далее - Отдел по общим вопросам).

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам администрации Буйского муниципального района и руководителям структурных подразделений аппарат(функциональных) органов администрации Буйского муниципального района осуществляется сотрудниками, ответственными за делопроизводство в соответствии с их должностными обязанностями.

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

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

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в администрацию Буйского муниципального района средствами массовой информации.

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

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

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

11. Обращение и запрос на имя главы Буйского муниципального района и в адрес администрации Буйского муниципального района могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефонам администрации Буйского муниципального района (далее – телефон).

Обращение и запрос могут быть доставлены в администрацию Буйского муниципального района непосредственно заявителем либо его представителем.

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

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

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в администрацию Буйского муниципального района, осуществляется отделом по общим вопросам в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Буйского муниципального района.

Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших в администрацию Буйского муниципального района осуществляется Отделом по общим вопросам.

При приеме текста в письменной форме в Отделе по работе с обращениями граждан:

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

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

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

Главы Буйского муниципального района должностного лица администрации Буйского муниципального района главным специалистом по общим вопросам Отдела по общим вопросам;

руководителя структурного (функционального) органа администрации Буйского муниципального района, работника администрации Буйского муниципального района, передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в Отдел по общим вопросам;

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

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

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

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения, ответственного за прием документов.

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

16. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в приемную главы Буйского муниципального района принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции приемной администрации Буйского муниципального района и ее передачи в структурные подразделения администрации Буйского муниципального района, а затем передаются в Отдел по общим вопросам.

17. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам администрации Буйского муниципального района и в структурные подразделения администрации Буйского муниципального района, перенаправляются ими в приемную администрации.

18. Прием сообщений в устной форме осуществляется по телефону приемной администрации Буйского муниципального района где главный специалист по общим вопросам отдела по общим вопросам, выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;

3) номер телефона (при наличии);

4) суть сообщения.

Главный специалист распечатывает сообщения на бумажном носителе и направляет их главе Буйского муниципального района для распределения.

19. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону приемной администрации Буйского муниципального района осуществляет главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам администрации Буйского муниципального района .

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

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД Главным специалистом по общим вопросам Отделом по общим вопросам в течение трех дней с момента их поступления.

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

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

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

1) дата регистрации;

2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);

3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;

4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

5) признак «много пишущий автор»;

6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);

7) страна отправления;

8) источник поступления;

9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

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

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

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А - Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

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

ЛП - Личный прием,

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

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

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

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

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

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

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

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

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

федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

б) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

24. На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами администрации Буйского муниципального района, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации Буйского муниципального района, проставляется штамп «Подлежит возврату в администрацию Буйского муниципального района вместе с материалами дела».

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

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

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

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

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в администрацию Буйского муниципального района, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу администрации Буйского муниципального района по одному и тому же вопросу.

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

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации Буйского муниципального района, должностного или уполномоченного лица администрации Буйского муниципального района, в адрес или на имя которого данное обращение

поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

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

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

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

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

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

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

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

вопрос местного значения;

органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;

органа(ов) местного самоуправления;

государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление «не обращений» (далее – НО) с внесением в электронную карточку;

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

«просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

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

26. По результатам рассмотрения обращения Отделом по общим вопросам граждан принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

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

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

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

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

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

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

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

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

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

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

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

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

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11

Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

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

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

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

дополнительно о направлении обращения:

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

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

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

29. Сопроводительные письма готовятся на официальном бланке администрации Буйского муниципального района или его структурного (функционального) органа.

30. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений направляются в отдел по общим вопросам (главному специалисту по общим вопросам) администрации Буйского муниципального района, обеспечивающий отправку почтовой корреспонденции.

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

31. По результатам рассмотрения запросов Отделом по общим вопросам принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в администрации Буйского муниципального района ;

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

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

4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у администрации Буйского муниципального района запрашиваемой информации;

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

32. Информация о деятельности главы Буйского муниципального района и администрации Буйского муниципального района не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главы Буйского муниципального района и администрации Буйского муниципального района ;

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

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности главы Буйского муниципального района и администрации Буйского муниципального района, которым поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых главой Буйского муниципального района и администрацией Буйского муниципального района, проведении анализа деятельности органов местного самоуправления

либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

33. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Буйского муниципального района, начальник Отдела по общим вопросам незамедлительно информирует главу Буйского муниципального района.

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

35. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, направляются для рассмотрения должностным лицам администрации Буйского муниципального района, в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией.

36. О направлении обращения, указанного в пункте 35 Инструкции в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

37. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации Буйского муниципального района рассматривается как обычное обращение. Отделом по общим вопросам автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом администрации Буйского муниципального района .

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

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

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

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями структурных (функциональных) органов администрации Буйского муниципального района

40. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются должностным лицам администрации Буйского муниципального района, руководителям структурных (функциональных) органов администрации Буйского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц администрации Буйского муниципального района и положениями о структурных (функциональных) органах администрации Буйского муниципального района, утвержденных главой Буйского муниципального района.

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

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

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

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

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

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

47. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются

ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

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

49. В случае если обращение или запрос Отделом по общим вопросам направлены для рассмотрения должностному лицу, руководителю структурного (Функционального) органа администрации Буйского муниципального района не по компетенции, должностное лицо (руководитель структурного (функционального) органа администрации Буйского муниципального района) возвращает обращение (запрос) в Отдел по общим вопросам в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

50. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный главой Буйского муниципального района при распределении первый (далее – ответственный исполнитель).

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

51. Исполнители:

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

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности главы Буйского муниципального района и администрации Буйского муниципального района ;

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

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

53. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос администрация Буйского муниципального района может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в

котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

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

55. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам администрации Буйского муниципального района, руководителям структурных (функциональных) органов администрации Буйского муниципального района в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются Отделом по общим вопросам, а сами «не обращения» списываются в дело.

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

56. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

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

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

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

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

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

57. Ответы подписываются:

Главой Буйского муниципального района, заместителями главы Буйского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей;

Поступившие в структурные (функциональные) органы администрации Буйского муниципального района руководителями (этих органов).

58. Ответ на обращение и запрос оформляется на бланке администрации Буйского муниципального района, а поступившие в структурные (функциональные) органы администрации Буйского муниципального района на бланке соответствующего органа.

59. После подготовки исполнителем проект документа за подписью главы Буйского муниципального района согласовывается с начальником Отдела по общим вопросам, визируется первым заместителем главы администрации

Буйского муниципального района, заместителем администрации Буйского муниципального района, управляющим делами администрации Буйского муниципального района, курирующими соответствующую сферу деятельности, и представляется ими на подпись главе Буйского муниципального района.

После подписания главой Буйского муниципального района документ направляется в Отдел по общим вопросам.

60. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направляются на подпись должностным лицам администрации Буйского муниципального района. Информационные справки, направляемые в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подлежат подписанию ответственным исполнителем, указанным при распределении документа главой Буйского муниципального района.

Подписанные сопроводительные письма и информационные справки передаются в Отдел по общим вопросам.

61. Главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам осуществляют:

- 1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:
рассмотрения обращения;
представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;
- 2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:
бланка органа местного самоуправления или должностного лица;
даты и исходящего номера;
ссылки на дату и номер контрольного обращения;
- 3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);

62. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 61 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

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

- 1) устраняет выявленные нарушения;
- 2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу.

64. После подписания ответа главный специалист по общим вопросам, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, формирует ответ вместе с материалами дела по обращению и направляет ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

65. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Буйского муниципального района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Буйского муниципального района в письменной форме.

66. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом администрации Буйского муниципального района, руководителем структурного (функционального) органа администрации Буйского муниципального района не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с настоящей Инструкции.

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

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

69. На поступившее в администрацию Буйского муниципального района обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Буйского муниципального района. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

70. По сообщениям, поступившим по телефону приёмной администрации Буйского муниципального района главный специалист по общим вопросам отдела по общим вопросам заносит информацию о результатах рассмотрения сообщения в журнал и устно информирует заявителя.

71. По результатам рассмотрения обращений главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам принимает одно из следующих решений:

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

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

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

Глава 8. Организация личного приема и работы с устными запросами

73. Личный прием граждан и представителей организаций в администрации Буйского муниципального района (далее – личный прием) проводят глава Буйского муниципального района, первый заместитель главы администрации Буйского муниципального района, заместитель главы администрации Буйского муниципального района и управляющий делами администрации Буйского муниципального района.

74. Личный прием должностными лицами администрации Буйского муниципального района осуществляется в соответствии с графиком личного приема, который ежеквартально утверждается губернатором Костромской области.

75. Личный прием должностными лицами администрации Буйского муниципального района проводится по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Буйского муниципального района, в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Буйского муниципального района.

76. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами администрации Буйского муниципального района осуществляют должностные лица администрации Буйского муниципального района, в чью компетенцию входят поставленные в устном обращении вопросы.

77. Информация о режиме работы, адресе приемной администрации Буйского муниципального района (далее – Приемной) размещаются на информационных стендах администрации Буйского муниципального района и сайте Буйского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

78. Главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам осуществляют:

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в Приемную;

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

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

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

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

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

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

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

- 1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- 2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

81. Заявитель сообщает главному специалисту по общим вопросам Отдела по общим вопросам:

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

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

82. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

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

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

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

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

84. Должностное лицо администрации Буйского муниципального района, осуществляющее личный прием заявителя:

представляется;

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

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного

приема (при наличии).

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

В ходе проведения личного приема:

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

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

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

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

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

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

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

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

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

85. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом администрации Буйского муниципального района в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 9. Организация работы телефона приемной администрации Буйского муниципального района

87. Обращения в устной форме без личного присутствия заявителя принимаются по телефону приемной администрации Буйского муниципального района.

86. Главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам, обеспечивающий деятельность телефона, вправе:

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

2) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса;

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

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 87 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 88 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном пунктами 88, 89 настоящей Инструкции.

87. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

1) о почтовых адресах и режиме работы администрации Буйского муниципального района и приемной Отдела по общим вопросам

2) о порядке проведения личного приема заявителей в приемной Отдела по общим вопросам

3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в приемной администрации Буйского муниципального района ;

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

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

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

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

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

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

88. Информация не предоставляется в случае, если:

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

2) при запросе в устной форме:

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

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

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

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

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности главы Буйского муниципального района и администрации Буйского муниципального района;

требует правовой оценки актов, принятых главой Буйского муниципального района и администрацией Буйского муниципального района, анализа деятельности администрации Буйского муниципального района, органов местного самоуправления Буйского муниципального района или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

о переадресации устного сообщения на телефоны должностных лиц администрации Буйского муниципального района иных органов местного самоуправления Буйского муниципального района, иных организаций по компетенции;

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

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

90. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме

времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме по телефонам должностных лиц администрации Буйского муниципального района и иных органов местного самоуправления муниципальных образований Буйского муниципального района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем органе местного самоуправления муниципального образования Буйского муниципального района.

Глава 10. Организация контроля

91. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам.

92. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в администрации Буйского муниципального района осуществляют должностные лица администрации Буйского муниципального района, руководители структурных (функциональных) органов администрации Буйского муниципального района, в чей адрес распределено обращение.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

93. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены начальником Отдела по общим вопросам на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в Отдел по общим вопросам копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

94. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами может осуществляться в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в структурных (функциональных) органах администрации Буйского муниципального района, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

95. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом администрации Буйского муниципального района. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

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

97. Муниципальные служащие администрации Буйского муниципального района несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность муниципальных служащих администрации Буйского муниципального района за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

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

99. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в администрации Буйского муниципального района размещается на официальном сайте Буйского муниципального района.

100. Подготовку ежеквартальной информации для размещения осуществляет главный специалист по общим вопросам Отдела по общим вопросам администрации Буйского муниципального района.

Глава 11. Организация архивного хранения дел

101. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в администрации Буйского муниципального района осуществляется главным специалистом по общим вопросам Отдела по общим вопросам.

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

103. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Буйского муниципального района .

104. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в администрации Буйского муниципального района осуществляет начальник Отдела по общим вопросам.