

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГАЛАНИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.03.2024г.

с.Галанино

№ 20

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края, администрации Галанинского в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края

ПОСТАНОВЛЯЮ :

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).
2. Признать утратившим силу Постановление администрации Галанинского сельсовета от 14.09.2018 г. № 58 «Об утверждении Инструкции по организации рассмотрения обращений граждан в администрации Галанинского сельсовета».
3. Специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, руководствоваться в работе настоящей инструкцией.
4. Постановление вступает в силу со дня опубликования в газете «Галанинский вестник»

Глава Галанинского сельсовета

Е.В.Никифорова

**Инструкция
о порядке организации работы с обращениями граждан**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрации Галанинского сельсовета (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края, организует специалист администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края.

4. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью должностных лиц Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края в пределах их компетенции.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:
663115, Красноярский край Казачинский район, с.Галанино, ул.Набережная №7.

Официальный сайт: galaninskij-r04.gosweb.gosuslugi.ru

Телефон +7(391)79218,

5.1. Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 663115 Красноярский край Казачинский район с.Галанино ул.Набережная №7

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта,

на адрес электронной почты galanino2009@yandex.ru ;

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

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

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

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками администрации с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в администрации в течение трех дней с момента поступления.

10. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в пп.2 п.16 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью.

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

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 3 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 16 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовят сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции.

15. По поручению Главы Галанинского сельсовета рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

17. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение специалистам, разработавшим закон или нормативный правовой акт.

18. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется.

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

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

19. Письменное обращение, направленное Главе Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и в администрацию, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

20. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае, если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

21. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края.

22. Рассмотрение запросов, обращений депутатов осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Уставом Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края.

23. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по

почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

24. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет Глава сельсовета.

V. Формирование архива письменных обращений

25. В администрации ведутся архивы:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации через СЭДД;

3) архив письменных обращений, рассмотренных Главой Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и администрацией;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

26. Личный прием граждан в администрации организуется в соответствии с

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

27. В администрации личный прием граждан проводится:

- Главой сельсовета по пятницам каждой недели с 9-00 до 12-00.

- специалисты администрации – ежедневно: с 9-00 до 16-00, перерыв на обед с 12-00 до 13-00;

Специалисты администрации вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию Главы сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае обращения о записи на личный прием к Главе сельсовета по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт администрации.

28. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте администрации Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края и на информационных стендах в здании администрации сельсовета.

29. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием осуществляет лицо, исполняющее обязанности отсутствующего сотрудника.

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

31. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации, в исполнительных органах государственной власти осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступивших:

- 1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

- 2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками администрации.

В случае, если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "На личный прием не явился", проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

32. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день

приема в администрации проводится специалистом, обеспечивающим организацию проведения личного приема граждан.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

33. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

36. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

37. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

38. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

39. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: "С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется", и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

40. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

41. Уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

42. После завершения личного приема работники, обеспечивающие организацию личного приема, регистрируют обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

43. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

44. В администрации ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых Главой Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан;

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

45. Положения настоящей главы, предусматривающие ведение личных карточек, распространяются только на случаи личного приема Главой Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края.

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

45. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений Главе Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края или в суд в случае подачи жалобы на действия (бездействия) Главы Галанинского сельсовета Казачинского района Красноярского края

46. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.