



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ НОВО-ШАРОЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
АЧХОЙ-МАРТАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«17» июня 2019 г.

с.Новый-Шарой

№ 03

**«Об утверждении Инструкции по
работе с обращениями граждан
в администрации
Ново-Шаройского сельского поселения
Ачхой-Мартановского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Чеченской республики от 05.07.2016 г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (с изменениями от 03.04.2007 г.) администрация Ново-Шаройского сельского поселения Ачхой-Мартановского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Ново-Шаройского сельского поселения Ачхой-Мартановского муниципального района
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования и подлежит размещению на сайте администрации Ново-Шаройского сельского поселения в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Ново-Шаройского
сельского поселения



А.З. Мишиев
А.З. Мишиев

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Ново-Шаройского сельского поселения
Ачхой-Мартановского муниципального
района
от « 17 » июня 2019 года № 03

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НОВО-ШАРОЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Ново-Шаройского сельского поселения (далее - Инструкция) разработана в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Администрации Ново-Шаройского сельского поселения с органами государственной власти Российской Федерации, органами исполнительной власти Чеченской Республики, органами местного самоуправления, иными организациями при организации рассмотрения обращений граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии

коррупции"; Закон Чеченской Республики от 05.07.2016 г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (с изменениями от 03.04.2007 г.)

Устав Ново-Шаройского сельского поселения;

3. Основные термины, используемые в настоящей инструкции:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

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

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

должностное лицо - лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений граждан, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органах местного самоуправления и муниципальных организациях.

4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации Ново-Шаройского сельского поселения, рассмотрение осуществляется во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

5. Результатом рассмотрения обращения является:

устный или письменный ответ гражданину на все поставленные в обращении вопросы в установленные сроки;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

2. Требования к порядку рассмотрения обращения

2.1. Информирование о местах нахождения и графике работы муниципальных служащих, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема граждан должностными лицами Администрации Ново-Шаройского сельского поселения осуществляется специалистом администрации (далее - специалист, ответственный за работу с обращениями граждан),

- с использованием средств телефонной связи,

- посредством размещения информации на информационных стендах Администрации Ново-Шаройского сельского поселения.

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),

- публикации в средствах массовой информации.

2.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

2.2.1. Лично к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан Администрации Ново-Шаройского сельского поселения.

2.2.2. По телефону в Администрацию Ново-Шаройского сельского поселения.

2.2.3. В письменном виде (почтой) в Администрацию Ново-Шаройского сельского поселения.

2.2.4. В форме электронного документа в Администрацию Ново-Шаройского сельского поселения.

2.2.5. В письменном виде (факсимильной связью) в Администрацию Ново-Шаройского сельского поселения.

2.3. Место нахождения Администрации Ново-Шаройского сельского поселения, справочные телефоны:

2.3.1. Почтовый адрес - 366603, Чеченская Республика, Ачхой-Мартановский район, с.Новый-Шарой, ул.Центральная, 2. Администрация Ново-Шаройского сельского поселения

2.3.2. Официальный Интернет-сайт Администрации Ново-Шаройского сельского поселения -

2.3.3. Электронный адрес - zulfia09@mail.ru

2.3.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, находится в Администрации Ново-Шаройского сельского поселения, телефон -2-70-68

По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Администрации Ново-Шаройского сельского поселения;

график приема граждан главой администрации Ново-Шаройского сельского; почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, иная справочная информация.

2.4. Основными требованиями к информированию граждан о рассмотрении обращения являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

2.5. Информирование граждан о рассмотрении обращения осуществляется в виде публичного информирования и индивидуального, проводимого в форме устного и письменного информирования.

2.6. Индивидуальное устное информирование о рассмотрении обращения

обеспечивается должностными лицами Администрации Ново-Шаройского сельского поселения лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращения, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, а также при необходимости предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.7. Индивидуальное письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением, электронной почтой.

При коллективном обращении граждан в Администрацию Ново-Шаройского сельского поселения письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.8. Публичное информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации Ново-Шаройского сельского поселения в сети Интернет, на информационных стендах или на сходе граждан.

2.9. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- доступ к основным муниципальным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации Ново-Шаройского сельского поселения;
- доступ к муниципальным правовым актам, регулирующим рассмотрение обращений граждан;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;
- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.10. На стенде по работе с обращениями граждан Администрации Ново-Шаройского сельского поселения, а также в местах, отведенных для проведения приема граждан, размещается следующая обязательная информация:

- информация о порядке рассмотрения обращений граждан;
- режим работы Администрации Ново-Шаройского сельского поселения;

форма и требования к письменным обращениям граждан;
график личного приема граждан Главой поселения;
местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;
адреса официального сайта Администрации Ново-Шаройского сельского поселения;

Официальный Интернет-сайт Администрации Ново-Шаройского сельского поселения в части реализации рассмотрения обращений граждан должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты Администрации Ново-Шаройского сельского поселения, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Главы поселения.

3.4. Ответственный работник, ответственный за прием документов:

3.4.1. Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, при необходимости возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

3.4.2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

3.4.3. Прикладывает в конверте поступившие документы (копии паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие подобные документы);

3.4.4. Составляет акт в двух экземплярах 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