|  |
| --- |
| Приложение  УТВЕРЖДЕНА  распоряжением  администрации города Оби  Новосибирской области  от 28.03.2025 г. № 442-р |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Оби Новосибирской области**

**1*.* Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Оби Новосибирской области (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 города Оби Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», либо официального сайта государственного органа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, (далее – письменные обращения), а также с устными обращениями и проведение личного приема граждан Главой города Оби, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации.
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 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом муниципального образования городского округа города Оби Новосибирской области, нормативными правовыми актами администрации города Оби, а также настоящей Инструкцией.
3. Граждане имеют право обращаться к Главе города Оби:
4. в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения) по почтовому адресу: 633102, Новосибирская область,  
   город Обь, ул. Авиационная, д. 12.

В холле 1 этажа в здании администрации города Оби по адресу г. Обь,  
ул. Авиационная д. 12 находится ящик для приема письменных заявлений граждан, поступивших Главе города Оби;

1. в форме электронного документа через унифицированную форму официального сайта администрации города Оби Новосибирской области, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина. Официальный сайт администрации города Оби Новосибирской области <https://gorodob.nso.ru>;
2. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) с использованием адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: https://esia.gosuslugi.ru;
3. лично (на личных приемах);
4. устно (по телефону).

**2*.* Прием, учёт и первичная обработка письменных**

**обращений граждан**

1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе города Оби Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.
2. Работу с письменными обращениями граждан (прием и регистрацию), поступившими Главе города Оби организует управление по вопросам общественности, общественная приемная Главы города Оби.
3. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления по вопросам общественности, руководителем общественной приемной Главы города Оби.
4. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.
5. Обращение, поступившее в администрацию города Оби в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации».

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

1. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы города Оби, первого заместителя главы администрации города Оби, заместителей главы администрации города Оби и начальника управления по вопросам общественности, руководителя общественной приёмной Главы города Оби.
2. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Оби Новосибирской области в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адреса электронной почты администрации города Оби и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Оби.
4. Ответ на обращение, уведомление гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адреса электронной почты администрации города Оби Новосибирской области.

**3*.* Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление по вопросам общественности, общественную приёмную Главы города Оби. Регистрация обращений производится в Государственной информационной системе «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее – СЭДД).

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

1. При регистрации в СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении.

Обращение проверяется на повторность.

**Повторными обращениями** являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

**Многократными обращениями** являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является **коллективным**.

1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы города Оби направляется управлением по вопросам общественности, общественной приемной Главы города Оби (при согласовании с заместителями главы администрации, с руководителями структурных подразделений) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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 управлением по вопросам общественности, общественной приемной Главы города Оби (при согласовании с заместителями главы администрации, с руководителями структурных подразделений) в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1. Если письменное обращение гражданина поступило из Общественной приёмной Губернатора Новосибирской области, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.
2. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

**4*.* Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

1. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации города Оби, то обращение в течение двух дней возвращается в управление по вопросам общественности, общественную приемную Главы города Оби служебной запиской, с отражением оснований отсутствия компетенции структурного подразделения, за подписью руководителя структурного подразделения администрации города Оби, о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу (СЭДД).
2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава города Оби Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Исполнитель (данного обращения) направляет уведомление о продлении срока рассмотрения в управление по вопросам общественности, общественную приёмную Главы города Оби и гражданина, направившему обращение.
3. Персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан несут руководители структурных подразделений администрации города Оби Новосибирской области, которым направлено конкретное обращение.

22. Рассмотрение обращений депутатов Совета депутатов города Оби, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов согласно действующему законодательству.

23. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

24. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города Оби Новосибирской области, осуществляется управлением по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби.

**5*.* Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с документами, по результатам их рассмотрения, после снятия с контроля комплектуются и формируются в дело (месяц, год).
2. Дело состоит из:
3. оригинала письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) копия обращения;
4. сопроводительный лист (аннотация);
5. резолюция должностного лица, либо уполномоченного на то лица;
6. письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения, направившего обращение;
7. копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.
8. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**6*.* Личный приём граждан**

1. Личный приём граждан в администрации города Оби проводится по пятницам каждой недели с 8:30 до 13:00.

В случае обращения о записи на личный прием к Главе города Оби Новосибирской области по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Оби Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо через Единый портал, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина. Поступившие устные и письменные обращения гражданина о записи на личный прием подлежат регистрации в СЭДД.

1. Личный приём граждан проводят должностные лица администрации города Оби.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

1. Запись граждан на личный приём к Главе города Оби осуществляет управление по вопросам общественности, общественная приемная Главы города в течение недели. Карточку личного приема граждан заполняет ведущий специалист, секретарь-референт.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

2) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

3) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ  
«О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018  
№ 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации города Оби Новосибирской области.

Правом на внеочередной личный прием обладают:

В соответствии с абзацем 7 пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

Граждане, пришедшие на личный приме, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами, в день личного приема. В случае, если правом на первоочередной, внеочередной прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения.

1. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии, либо неадекватного поведения, в записи и (или) в личном приеме отказывается.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. В случае невозможности проведения личного приёма граждан Главой города, в связи с болезнью, отпуском, командировкой, работник управления по вопросам общественности, общественной приемной Главы города, заблаговременно предупреждает граждан.
4. Первый заместитель главы администрации, начальник управления, заместители главы администрации, начальники управления проводят выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

При проведении личного приема граждан первым заместителем главы администрации, начальником управления, заместителями главы администрации, начальниками управлений, карточки личного приема граждан заполняются непосредственно лицом, осуществляющим прием и передаются в управление по вопросам общественности, общественную приёмную Главы города Оби Новосибирской области с результатом принятых мер, для учета.

1. 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 и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации (СЭДД) и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Оби или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Первый заместитель главы администрации, начальник управления, заместители главы администрации, начальники управления, осуществляющие личный приём граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.
4. Помещение, в котором проводится личный прим граждан оборудуется средствами видео-и (или) аудиопротоколирования приемов. Использование гражданами средств фото и видеофиксации в ходе проведения личного приема не предусмотрено.
5. Руководители структурных подразделений администрации города Оби Новосибирской области ведут прием граждан (в соответствии с направлением деятельности) согласно установленного дня и времени, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах). Информация о днях и времени приема размещена на официальном сайте администрации города Оби и на стенде первого этажа администрации города Оби.

**7*.* Прием граждан работниками**

**Управления по вопросам общественности,**

**общественной приемной Главы города Оби**

1. Прием граждан работниками управления по вопросам общественности, общественной приемной Главы города Оби осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией, ежедневно в помещении общественной приемной (к. 101) без предварительной записи, в порядке очередности.
2. Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа к местам общественного пользования (туалетам).
3. Для ознакомления граждан с информационными материалами в управлении по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби в холле администрации города Оби оборудуются места для информирования, которые оснащаются:
4. информационными стендами;
5. стульями и столами для оформления документов;
6. пунктом подключения к сети Интернет.
7. На информационном стенде управления по вопросам общественности, Общественной приемной Главы города размещается следующая информация:
8. извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;
9. порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;
10. порядок получения устных консультаций;
11. порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.
12. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники управления по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города, подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации города Оби и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1. о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
2. о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
3. о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1. требований к оформлению письменного обращения;
2. мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации города Оби;
3. порядка проведения личного приема должностными лицами администрации города Оби;
4. порядка и сроков рассмотрения обращений;
5. порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

1. Устные обращения граждан, поступившие в управление по вопросам общественности, общественную приемную Главы города Оби по телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставление письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности работники управления по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому работнику администрации города Оби или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

1. При проведении приема граждан работники управления по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

Работники управления по вопросам общественности, общественной приёмной Главы города Оби вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник управления по вопросам общественности, общественной приемной Главы города проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении, указывает дату принятия обращения и регистрирует в соответствии с настоящей Инструкцией.

1. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник администрации города Оби вызывает сотрудников полиции и при необходимости работников скорой помощи.

**8*.* Организация работы с обращениями граждан, поступившим по «справочному телефону» и в форме электронных сообщений в общественную приемную**

1. Справочный телефон 8(383) 73 50-996 работает в общественной приемной Главы города Оби в рабочие дни с 8:00 до 17:00 (в пятницу с 8:00 до 16:00), в нерабочее время в автоматическом режиме.

47. Гражданин, обратившийся по справочному телефону, указывает:

1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

2) фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию;

3) содержание запрашиваемой информации.

Анонимные запросы не рассматриваются.

48. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

50. Телефон для приема электронных сообщений в форме смс- сообщений (8- 923-223-69-63) работает в общественной приемной Главы города Оби в рабочие дни с 8:00 до 17:00 (в пятницу с 8:00 до 16:00).

51. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

**9*.* Составление учетно — контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

52. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического [классификатора](consultantplus://offline/ref%3D4D5A3643E40CC6DD2B6EE92B9D2ACDA9F381BA52346E5C7E29B0682957A23C10EC168083193D3B42539CDA5B24680AK) обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем руководителя администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

53. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте администрации города Оби.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_