Постановление № 10 от 11.01.2018г. Опубликовано на официальном сайте администрации Кубовинского сельсовета в сети «Интернет» <https://kubovinski.nso.ru> 11.01.2018

АДМИНИСТРАЦИЯ КУБОВИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 11.01.2018 № 10

с. Кубовая

Об утверждении Инструкции

 о порядке организации

работы с обращениями граждан в

администрации Кубовинского сельсовета

Новосибирского района Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).

2. Сотрудникам администрации Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Приобская правда», и разместить на официальном сайте администрации Кубовинского сельсовета в сети «Интернет» - https://kubovinski.nso.ru/

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области Вагановой О.В.

И.о. главы Кубовинского сельсовета О.В.Ваганова

 УТВЕРЖДЕНА

Постановлением администрации Кубовинского сельсовета Новосибирского района

Новосибирской области

от 11.01.2018 № 10

**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 личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Кубовинского сельсовета.

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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, утвержденной постановлением Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области от 24.10.2013 г. № 5425-па, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Кубовинского сельсовета и в администрацию :

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах, приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

4.Письменные обращения граждан, поступившиек Главе Кубовинского сельсовета и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

630532, с. Кубовая, ул. Центральная, 18 Новосибирский район, Новосибирская область

Тел/факс (383) 2956-601.

Гражданин вправе направить свое обращение на рассмотрение через сайт администрации района в электронном виде: kubovinski.nso.ru

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Кубовинского сельсовета, заместителя главы Кубовинского сельсовета , специалистов администрации или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции, которые несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Кубовинского сельсовета организует секретарь приемной администрации . Прием, учет и первичную обработку поступивших Главе Кубовинского сельсовета письменных обращений граждан осуществляет секретарь приемной администрации Кубовинского сельсовета.

7. 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.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) 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.

10. Обращение, поступившее в администрацию Кубовинского сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление; о переадресации обращения.

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

11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу, в форме электронного документа , и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию.

12. 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.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главы Кубовинского сельсовета, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

13. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещена официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащие обжалование судебного решения, не возвращается.

14. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Кубовинского сельсовета, заместителя главы Кубовинского сельсовета.

15. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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 совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) 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.

17. Глава Кубовинского сельсовета, либо уполномоченное им на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

19. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Кубовинского сельсовета, либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Главе Кубовинского сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. 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 Главе Кубовинского сельсовета.

21. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативных правовых актов органов местного самоуправления Новосибирского района Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

22. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Кубовинского сельсовета, осуществляется соответствующим специалистом Кубовинского сельсовета, разработавшим правовой акт.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления Главе Кубовинского сельсовета,в администрацию .

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Кубовинского сельсовета определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, направляет письменное обращение:

1) заместителю главы сельсовета;

2) специалистам администрации .

25. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Кубовинского сельсовета.

26. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению (Приложение 1), в котором указывается:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

6) номер темы по классификатору;

7) регистрационный номер.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными 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.

28. При регистрации заполняется регистрационная карточка письменного обращения (Приложение 2) (далее – регистрационная карточка), в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) социальная и льготная категория;

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

28.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Кубовинского сельсовета, администрации , направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, 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, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

30. Если письменное обращение гражданина поступило из администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, ***у***правления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий государственный орган.

31. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

32. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) ставится регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

33. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, Новосибирского района , организации Новосибирской области и Новосибирского района Новосибирской области , автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

34. Руководителям организаций Новосибирского района Новосибирской области обращения отправляются через электронную почту.

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

35. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Кубовинского администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

36. Органы местного самоуправления администрации Кубовинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию администрации, то обращение в течение двух дней с сопроводительным письмом за подписью главы сельсовета направляется в соответствующую организацию.

37. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

38. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений Главой Кубовинского сельсовета, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, Глава Кубовинского сельсовета, заместитель главы, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Кубовинского сельсовета, заместитель главы.

41. Обращения, которые были направлены Главе Кубовинского сельсовета, возвращаются в приемную, для занесения резолюции в ***регистрационную карточку*** и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

42. Контроль за объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет Глава Кубовинского сельсовета. Он подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Кубовинского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Кубовинского сельсовета, а также заместителем главы.

43. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 г. № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 г. № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

44. 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, осуществляющий 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.4 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

46. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших Главе Кубовинского сельсовета,осуществляется секретарем приемной.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

47. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля в приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) дата регистрации обращения.

48. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица, либо уполномоченного на то лица;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

49. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

50. Личный прием граждан Главой Кубовинского сельсовета проводится в соответствии с настоящей Инструкцией по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 9.00 до 12.00.

51. Запись граждан на личный прием к Главе Кубовинского сельсовета осуществляет секретарь приемной на основании письменного обращения гражданина о личном приеме Главой Кубовинского сельсовета, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

52. Секретарь приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Кубовинского сельсовета.

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

53. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Кубовинского сельсовета заявителю сообщается секретарем приемной дополнительно.

54. Заместитель главы, специалисты администрации ведут прием граждан по пятницам каждой недели с 9:00 до 12-00, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных кабинетах.

55. При личном приеме и приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

56. В случае невозможности проведения приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместитель главы Кубовинского сельсовета своевременно сообщают ответственному за проведение приема граждан, который предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. В день проведения личного приема граждан Главой Кубовинского сельсовета секретарь приемной заполняет карточки личного приема (приема)граждан (Приложение 3).

58. Непосредственно перед личным приемом, приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе, повторным) обращениям.

Секретарь приемной, специалисты администрации , отвечающие за организацию личного приема, приема граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, приема граждан и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от районного центра, даты и времени обращения.

59. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема ***(приема)*** граждан. 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 (приема)граждан, подтверждающаяся подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

60. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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 Главы Кубовинского сельсовета, администрации или должностного лица администрации , гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

62. Заместитель главы Кубовинского сельсовета, специалисты администрации, осуществляющие прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Прием граждан специалистами**

63. Прием граждан специалистами администрации осуществляется ежедневно без предварительной записи в порядке очередности.

64. В здании администрации оборудованы места для информирования граждан, которые оснащены:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов;

65. На информационном стенде размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращения;

66. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону секретарь приемной, специалисты администрации консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в государственные органы Новосибирского района Новосибирской области 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 Главой Кубовинского сельсовета и приема граждан заместителем главы , специалистами администрации ;

3) порядка проведения личного приема граждан Главой Кубовинского сельсовета и приема граждан заместителем главы, специалистами администрации ;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

67. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в приемную по справочному телефону, 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, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности специалистом, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому специалисту администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

68. При проведении приема граждан секретарь приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Секретарь приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения секретарь приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

69. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, секретарь приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, сотрудников скорой медицинской помощи.

**VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону в приемную Главы Кубовинского сельсовета**

70. Телефон справочной телефонной службы приемной

8 (383)2956-601 работает ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00.

71. Личные обращения граждан в устной форме, поступившие в приемную по справочному телефону подлежат обязательному рассмотрению.

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

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

 **информации по обращениям граждан**

73. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан организует секретарь приемной.

Секретарь приемной:

- выполняет работу по сбору данных, обработке и готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан;

- ежегодно готовит информацию об итогах работы с обращениями граждан к Главе администрации;

- еженедельно готовит информацию в общественную приемную по работе с обращениями граждан Новосибирского района о проведении единого дня приема граждан;

- ежемесячно готовит информацию в общественную приемную Новосибирского района об обращениях граждан к Главе Кубовинского сельсовета.

74. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится секретарем приемной на основе базы данных системы «Lotus».

75. Секретарь приемной направляет еженедельную, ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан в ***у***правлени***е*** по работе с обращениями граждан Новосибирского района.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

76. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

77. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан

**АННОТАЦИЯ**

**к письменному обращению**

Дата поступления письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Куда обращался ранее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ темы по классификатору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направлено на исполнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характер задания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 | Срочный |

|  |
| --- |
|  |

 | На контроле  |

|  |
| --- |
|  |

 | На утверждение |

|  |
| --- |
| \_\_.\_\_.20\_\_ |

 | Требует ответа (срок) |

|  |
| --- |
|  |

 | Продлено |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| **Ф.И.О:** |
| **№ обращения:**  |
| **Дата:****Тема:**  |
|  |
|  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА**

***письменного обращения***



 ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан

**Карточка личного приема *(приема)* граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

Время начала и окончания личного приема ***(приема)*** \_\_\_ч.\_\_\_мин./\_\_\_ч.\_\_\_мин.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Должность, Ф.И.О. ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение, принятое по обращению\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(оборотная сторона карточки)

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. исполнителя | Сроки рассмотрения |
| Принято в работу | Продление срока | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 Направлен письменный ответ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |