ГЛАВА

НОВОТРОИЦКОГО СЕЛЬСОВЕТА

СЕВЕРНОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

21.07.2015 с. Новотроицк № 6

Об организации работы с обращениями граждан

С целью совершенствования организации работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить прилагаемые:

1.1.Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

1.2.Перечень замещаемых должностей администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, уполномоченных на ведение работы с обращениями граждан.

2. Руководителям муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области организовать работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденной Инструкцией.

3.Признать утратившими силу:

3.1.Постановление Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области от 13.05.2013 № 3 «Об организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области».

3.2.Постановление Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области от 24.03.2014 № 65 «О внесении изменений в постановление главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области № 3 от 13.05.2013».

3.3.Постановление Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области от 05.02.2015 № 2 «О внесении изменений в постановление главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области № 3 от 13.05.2013».

6. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

А.Д.Кочережко

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Главы Новотроицкого сельсовета

Северного района

Новосибирской области

от 21.07.2015 № 6

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан

1. **Общие положения**

1.Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, поступивших Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области (далее - глава района) или в администрацию Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области (далее - администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных или коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан.

2.Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, муниципальными правовыми актами администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

3.Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и по проведению личного приема граждан в администрации несет специалист администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области.

4.Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководителей муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

5.Граждане имеют право обращаться к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию:

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

2)в форме электронного документа;

3)в устной форме, в том числе на личных приемах и по телефону.

1. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

6.Письменные обращения граждан, поступившие к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Адрес администрации для письменных обращений граждан: ул. Советская, 2, с. Новотроицк, Северный район, Новосибирская область, 632092.

Адрес электронной почты и сайта для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [novotroadm@mail.ru](mailto:novotroadm@mail.ru)

Факс: (8 383 60) 47-374.

7.Прием и регистрацию поступивших письменных обращений граждан Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию, осуществляет специалист администрации 1 разряда, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному осмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

9.При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, требования к содержанию обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

10.В письменном обращении гражданин в обязательном порядке прописывает:

1)наименование органа местного самоуправления, в который 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 или 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.

11.Обращение, поступившее в форме электронного документа произвольной формы или формы согласно Приложения 1, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Электронное обращение гражданина проверяется на наличие сведений, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

13.В случае необходимости Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководители муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области могут обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

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

15.Ответ на обращения не дается в случаях, если:

1)в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронный почты), по которому должен быть направлен ответ, кроме случая, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае 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 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение вновь подлежит приему, регистрации и направлению на рассмотрение к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию.

16. Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководители муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области 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.

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

18.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководители муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области 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 к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководителям муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19.В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) 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.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

20.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию. В правом нижнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения.

Регистрация производится специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение № 2) и компьютерной базе данных.

21.На каждое письменное поступившее обращение заполняется сопроводительный лист – аннотация к письменному обращению (Приложение № 3), в который вносятся: номер, дата регистрации, фамилия, имя, отчество гражданина, социальное положение и льготы, адрес места жительства, краткое содержание обращения, должностное лицо, ответственное за рассмотрение.

22.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.

23.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководителей муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, направляется 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 15 настоящей Инструкции.

Если решение, поставленных в письменном обращении, вопросов относится к компетенции нескольких 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.

Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководители муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

24.При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

25.Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то обращение выводится на печать и передается специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации.

26.Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации и руководителей муниципальных казенных учреждений в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

27.Письменные обращения граждан, после рассмотрения Главой Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области возвращаются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан для внесения решения в журнал учета письменных обращений граждан. В случаи дальнейшего рассмотрения, обращения передаются под роспись ответственного лица, в соответствии с их компетенцией.

Если после рассмотрения обращения указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения. Общий ответ гражданам готовит исполнитель, чья фамилия указана первой.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области и направленных в структурные подразделения, осуществляет специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

28.Письменные обращения граждан, поступившие к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области или в администрацию в соответствии с их компетенцией, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

По письменному запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

29.Руководители, в пределах своей компетенции:

1)обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2)запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4)дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе III «Регистрация письменных обращений граждан» настоящей Инструкции;

5)уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

30.Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию руководителя, то обращение в течение двух дней направляется Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области с сопроводительным письмом о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу с одновременным информированием специалиста администрации.

31.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 № 59-ФЗ.

32.При рассмотрении обращения Главой Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, руководителями муниципальных казенных учреждений Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области гражданин имеет право:

1)знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2)представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3)получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе III «Регистрация письменных обращений граждан» настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4)обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5)обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

33.Рассмотрение обращений и запросов депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Северного района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутатам и заявителям в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 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.

34.Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения по решению Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области.

Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов.

Ответ на обращение направляется гражданину специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан за подписью Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области.

35. администрация Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области направляет в управление делами администрации Северного района Новосибирской области информационный отчет по обращениям граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

36.Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области. В папку «Дело» вкладываются:

-подлинник письменного обращения или ксерокопия обращения;

-письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

-копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

**VI. Личный прием граждан**

38. Личный прием граждан ведется в соответствии с Регламентом администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области, утвержденным постановлением администрации от 07.10.2009 № 35 «Об утверждении Административного регламента администрации Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан».

39.Личный прием граждан ведут:

- Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области;

- руководители учреждений.

40. Запись граждан на личный прием к Главе Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области осуществляет специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

До проведения личного приема граждан Главой Новотроицкого сельсовета специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан заполняются карточки личного приема граждан (Приложение 4), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение 2) и заносятся регистрационные данные в компьютерную базу данных. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме, а так же в форме электронного документа.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

41.Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, для внесения в карточку личного приема граждан (Приложения 4).

42.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

43.В случае невозможности проведения личного приема граждан Главой Новотроицкого сельсовета в связи с болезнью, отпуском, командировкой, прием осуществляет и.о. Главы Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан должностным лицам, не имеющим на то полномочий.

44. Глава Новотроицкого сельсовета, руководители учреждений могут проводить приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

45.Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, консультирует граждан о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

46.Руководители учреждений проводят личные приемы граждан ежедневно, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

47.При проведении личного приема руководителями учреждений заполняются карточки личного приема граждан (Приложение 4) и передаются в администрацию сразу после проведения личного приема.

48. Руководители учреждений, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения обращения.

49.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.

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

51.Для ознакомления граждан информационные материалы размещаются на стенде, который расположен в холле на 2 этаже здания администрации, на официальном сайте администрации Северного района Новосибирской области в разделе «поселения», опубликуются в периодическом печатном издании «Вестник Новотроицкого сельсовета».

На информационном стенде и официальном сайте размещается следующая информация:

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

2)информация о личных приемах граждан в  администрации Губернатора

Новосибирской области и Правительства Новосибирской области,  областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области;

3) порядок и время приема граждан Главой Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области и руководителями учреждений.

4)информация о работе Справочного телефона в администрации Северного района Новосибирской области;

5)порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения

обращений граждан и получения консультаций;

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

7)сроки рассмотрения обращений граждан;

8)фамилия, имя и отчество руководителя ответственного за организацию работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

9)обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

52.Во время приема граждан, а также при их обращении по справочному телефону, специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает 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 другой орган власти 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;

3)порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

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.

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по Справочному телефону.**

53.Номер Справочного телефона (383-60) 47-374. Работает Справочный телефон в администрации Новотроицкого сельсовета в рабочие дни с 09-00 до 17-12.

Обращения граждан, поступившие по Справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по Справочному телефону.

Не подлежат регистрации устные обращения граждан, если:

а)гражданин не желает указать свою фамилию, имя, отчество и место проживания (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

б)гражданин использует в речи нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу.

Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, обращение вносится в карточку приема обращений и доводится до должностных лиц в соответствии с их компетенцией для решения поставленных в обращении вопросов. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

**должностных лиц администрации**

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

Если во внесудебном порядке не урегулирован конфликт, то заявитель имеет право обратиться в суд.

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы

Новотроицкого сельсовета

Северного района

Новосибирской области

от 21.07.2015 № 6

Перечень замещаемых должностей

администрации Новотроицкого сельсовета

Северного района Новосибирской области,

уполномоченных на ведение работы с обращениями граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Номер кабинета, телефон |
| **Глава Новотроицкого сельсовета Северного района Новосибирской области** | Кабинет Главы; предварительная запись на прием производится в кабинете специалистов или по телефону 47-374;,  Личный прием граждан - пятница, с 15.00 до 18.00 |

Приложение 1

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

**Форма электронного обращения граждан**

**Кому:**

**Получить ответ** **в письменной форме**

**в электронной форме**

**Фамилия, имя, отчество автора обращения (заявитель):**

**Почтовый адрес заявителя:**

**Адрес электронной почты заявителя:**

**Текст обращения:**

Приложение 2

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата  приема | Регистрационный номер | ФИО,  адрес места  жительства  заявителя, телефон | Вид обращения  (краткое содержание) | Резолюция руководства | Контроль, срок исполнения | Роспись исполнителя | Отметка об  исполнении документа, дата и исход. номер | Номер дела, куда помещен исполнительный документ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Журнал учета устных обращений граждан**

**Журнал учета письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер  Дата поступления | Дата  приема | ФИО  заявителя | Адрес места  жительства | Количество листов дела | | Вид обращения  (краткое содержание) | Кому передано (резолюция) | Роспись лица получившего обращение | Отметка об исполнении |
| основного документа | приложения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

**Аннотация к письменному обращению**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(номер, дата регистрации)

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение и льготы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приложение 4

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*оборотная сторона карточки*

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