**ГЛАВА ФЕДОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**22.04.2013 с. Федоровка № 4**

**Об организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области**

В целях 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 и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района новосибирской области.

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

2.Руководителям муниципальных казенных учреждений Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области организовать работу с обращениями граждан.

3.Постановление администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области от 07.10.2009 № 43 «Об утверждении Административного регламента администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.

4.Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

В.Я.Писаренко

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Главы

Федоровского сельсовета

Северного района

Новосибирской области

от 22.04.2013 № 4

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета северного района Новосибирской области**

I.Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, поступивших Главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области (далее - глава поселения) и в администрацию Федоровского 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, Регламентом администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области утвержденным постановлением администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области от 07.10.2009 № 43 «Об утверждении административного регламента администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан», а также на основании настоящей Инструкции.

3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в администрации несет специалист администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, руководителей муниципальных казенных учреждений Федоровского 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 Федоровского сельсовета Северного района новосибирской области и в администрацию:

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

2) в форме электронного документа

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

6. Письменные обращения граждан, поступившие к главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и в администрацию, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Письменные обращения граждан могут поступать по следующим информационным каналам администрации:

а) Почтовый адрес: ул. Центральная, 34, с. Федоровка, Северный район, Новосибирская область, 632093

б) Адреса электронной почты: [fedadm@mail.ru](mailto:fedadm@mail.ru), по форме согласно Приложений к настоящей Инструкции.

Факс: (8 383 60) 48-434.

Телефон: (8 383 60) 48-430.

7. Прием и регистрацию поступивших письменных обращений граждан главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и в администрацию, осуществляет специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

8. 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 делами.

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

10. 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 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 администрацию в форме электронного документа (Приложение № 1), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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 их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в 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 администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

13. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области.

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, и почтовый адрес (или адрес электронный почты), по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда 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 правоохранительный орган;

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;

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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

16. Глава Федоровского сельсовета Северного района новосибирской области, руководители 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. Глава Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и руководители могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

1) автор неоднократно (более чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

2) содержание письменного обращения носит сумбурный характер (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

3) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении.

19. 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 к главе Федоровского сельсовета Северного района новосибирской области или в администрацию.

20. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию правовых актов Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области или отзывы на такие правовые акты, а также суждения о деятельности администрации и должностных лиц, представляется соответствующим органам местного самоуправления для сведения.

21.Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

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

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

24. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления к главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и 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 в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение № 2) и компьютерной базе данных, специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

25. 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.

26. 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.

27. Письменные обращения после регистрации передаются для рассмотрения исполнителю. Если вопрос в обращении касается нескольких исполнителей, то обращения граждан передаются в виде копий одновременно всем исполнителям под роспись. В журнале учета письменных обращений граждан проставляется отметка о получении обращения (дата и роспись).

Общий ответ гражданам готовит исполнитель, чья фамилия указана первой.

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

29. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то обращение выводится на печать и передается специалисту для регистрации, в соответствии с регистрацией письменного обращения.

30. Руководителям муниципальных казенных учреждений, обращения направляются через специалиста администрации с сопроводительным письмом.

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

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

32.Обращения граждан после резолюции главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области возвращаются специалисту администрации для записи резолюции в регистрационную карточку и передаются под роспись ответственного лица.

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

33. Письменные обращения граждан, поступившие к главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и в администрацию, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

34. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

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

35. Руководители, 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 органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц привлекают экспертов, организуют выезд на место.

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

36. 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.

37. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

38. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист администрации.

39. Рассмотрение обращений и запросов депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и предоставления ответов депутату и заявителю в соответствии Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области.

40. Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения по решению главы Федоровского 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 автору специалисту администрации за работу с обращениями граждан за подписью главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области.

41. Администрация Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области направляет в управление делами администрации Северного района Новосибирской области информационный отчет по обращениям граждан.

Отчет по обращениям граждан администрация Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области ежемесячно до 27 числа месяца в соответствии с установленной формой (Приложение № 4) предоставляется в отдел управления делами.

V. Формирование дел с обращениями граждан

42. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в администрации Федоровского 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.

43. 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

44. Личный прием граждан ведется в соответствии с Регламентом администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, утвержденным постановлением администрации от 07.10.2009 № 43 «Об утверждении Регламента администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области».

45. Личный прием граждан ведут:

-глава Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области;

-руководители учреждений.

46. Запись граждан на личный прием к главе Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области осуществляют специалисты администрации.

До проведения личного приема граждан главой Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области специалистом администрации, ответственного за работу с обращениями граждан заполняются карточки личного приема граждан (Приложение № 5), регистрируется 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.

47. Специалист администрации 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 Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области.

48. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и заявителю сообщается специалистом администрации дополнительно.

49. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием будет отказано.

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

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

52. Глава Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, руководители учреждений могут проводить приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

53.Специалист администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан 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, даты и времени обращения.

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

55.При проведении личного приема руководителями учреждений заполняются карточки личного приема граждан (Приложение № 5) и передают в администрацию сразу после проведения личного приема.

56. Руководители учреждения, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

57. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

59. Ознакомление граждан с информационными материалами производится путем размещения информации на стенде, который расположен в холле администрации, официальном сайте администрации Северного района Новосибирской области, через «Вестник Федоровского 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 Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и руководителями учреждений.

4) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения

обращений граждан и получения консультаций;

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

6) сроки рассмотрения обращений граждан;

7 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;

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

60. Обратившись в администрацию, специалист ответственный за работу с обращениями граждан консультирует граждан 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.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

64. 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 общей юрисдикции.

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы

Федоровского сельсовета

Северного района

Новосибирской области

от 22.04.2013 № 4

Перечень замещаемых должностей

администрации Федоровского сельсовета

Северного района Новосибирской области,

уполномоченных на ведение работы с обращениями граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Номер кабинета, телефон |
| Глава Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области | Кабинет; предварительная запись на прием производится в кабинете специалистов или по телефону 48-430,  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:**

**Социальный статус:**

**Адрес электронной почты заявителя:**

**Контактный телефон:**

**Текст обращения:**

Приложение №2

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

**Журнал учета устных обращений 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 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

Приложение №4

к инструкции о порядке

организации работы

с обращениями граждан

и проведению личного

приема граждан

**Отчет по обращениям граждан** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(структурное подразделение администрации Северного района Новосибирской области района)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О.  заявителя, адрес места жительства | Социальная категория, льготы | Вопрос | Ф.И.О. руководителя,  должность | Резолюция (поручение) по обращению |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение №5

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 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ГЛАВА ФЕДОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**31.07.2013 с. Федоровка № 6**

**О внесении изменений в постановление Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области от 22.04.2013 № 4**

В соответствие федерального законодательства

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Внести изменения в постановление Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области от 22.04.2013 № 4 «Об организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области»:

1.1.Подпункт 1 пункта 5 «Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области»

изложить в следующей редакции:

«Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам»;

1.2.Подпункт 1 пункта 15 «Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области» слова «и почтовый» заменить словами «или почтовый».

В.Я.Писаренко

**ГЛАВА ФЕДОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**27.03.2014 с. Федоровка № 2**

**О внесении изменений в постановление Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области № 4 от 22.04.2013**

В соответствии с Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения в соответствие с действующим законодательством

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в «Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приёма граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области», утверждённую постановлением Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области № 4 от 22.04.2013.

1) п. 18 Инструкции изложить в следующей редакции:

« 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 Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области и руководители 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 в администрацию Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение».

2. Опубликовать данное постановление в периодическом печатном издании «Вестник Федоровского сельсовета» и разместить на официальном сайте администрации Северного района Новосибирской области в разделе «Поселения».

3.Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

В.Я.Писаренко

**ГЛАВА ФЕДОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**03.02.2015 с. Федоровка № 3**

**О внесении изменений в постановление Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области № 4 от 22.04.2013**

В связи с вступлением в силу с 1 января 2015года Федерального закона Российской Федерации от 24.11.2014г № 457- ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», в соответствии с которыми в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, 3 19, ст.20160) внесены изменения. В целях приведения в соответствие с действующим законодательством

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в «Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приёма граждан в администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области», утверждённую постановлением Главы Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области № 4 от 22.04.2013.

1) статью 8 дополнить частью 3.1 следующего содержания:

«3.1 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона»;

2) в статье 12:

а) часть 1 дополнить словами «за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи»;

б) дополнить статью 1.1 следующего содержания:

«1.1 Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения».

2. Опубликовать данное постановление в периодическом печатном издании «Вестник Федоровского сельсовета» и разместить на официальном сайте администрации Северного района Новосибирской области в разделе «Поселения».

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

В.Я. Писаренко

**АДМИНИСТРАЦИЯ ФЕДОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**Северного района Новосибирской области**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**30.07.2013 с. Федоровка № 31**

# **Об обеспечении доступа гражданам и организациям**

# **к информации о деятельности органов местного самоуправления**

# В соответствии с Федеральным законом от 02.09.2009г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" с целью обеспечения доступа граждан, организаций к информации о деятельности администрации, администрация Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области

# ПОСТАНОВЛЯЕТ:

# 1. Утвердить прилагаемый "Перечень сведений, касающихся деятельности администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, подлежащих размещению на официальном сайте Северного района Новосибирской области".

# 2. Утвердить прилагаемый "Регламент предоставления информации о государственных имуниципальных услугах для размещения на официальном сайте"

# 3. Техническую поддержку сайта и размещение информационных материалов на Интернет-портале, определенных "Перечнем сведений, касающихся деятельности администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области, подлежащих размещению на официальном сайте", возложить на управления делами администрации Северного района Новосибирской области.

# 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

# 

# Глава Федоровского сельсовета

# Северного района Новосибирской области В.Я.Писаренко

# УТВЕРЖДЕН

# постановлением администрации

# Федоровского сельсовета

# Северного района

# Новосибирской области

# от 30.07.2013 № 31

# **Перечень**

# **сведений, касающихся деятельности администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области,**

# **подлежащих размещению на официальном сайте**

# 1. Информация о деятельности органов местного самоуправления администрации Федоровского сельсовета Северного района Новосибирской области (далее - органы местного самоуправления), размещаемая в сети Интернет содержит:

# 1) общую информацию об органах местного самоуправления, в том числе:

# а) наименование и структуру органов местного самоуправления, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов;

# б) сведения о полномочиях органов местного самоуправления, задачах и функциях структурных подразделений, а также перечень нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции;

в) перечень подведомственных организаций, сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов;

д) сведения о руководителях органов местного самоуправления, его структурных подразделений, руководителях подведомственных организаций (фамилии, имена, отчества, а также при согласии указанных лиц иные сведения о них);

е) сведения о средствах массовой информации, учрежденных органами местного самоуправления;

2) информацию о нормотворческой деятельности органов местного самоуправления, в том числе:

а) муниципальные правовые акты, изданные органами местного самоуправления, включая сведения о внесении в них изменений, признании их утратившими силу, признании их судом недействующими;

б) административные регламенты, стандарты муниципальных услуг;

в) установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых органами местного самоуправления к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

д) порядок обжалования муниципальных правовых актов;

3) информацию об участии органов местного самоуправления в целевых и иных программах, международном сотрудничестве, а также о мероприятиях, проводимых органом местного самоуправления, в том числе сведения об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций органов местного самоуправления;

4) информацию о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иную информацию, подлежащую доведению органом местного самоуправления до сведения граждан и организаций в соответствии с федеральными законами, законами Новосибирской области;

5) информацию о результатах проверок, проведенных органами местного самоуправления, подведомственными организациями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в органах местного самоуправления, подведомственных организациях;

6) тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей органов местного самоуправления;

7) статистическую информацию о деятельности органов местного самоуправления, в том числе:

а) статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизнедеятельности, регулирование которых отнесено к полномочиям органам местного самоуправления;

б) сведения об использовании органами местного самоуправления, подведомственными организациями выделяемых бюджетных средств;

в) сведения о предоставленных организациям и индивидуальным предпринимателям льготах, отсрочках, рассрочках, о списании задолженности по платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации;

8) информацию о кадровом обеспечении органов местного самоуправления, в том числе:

а) порядок поступления граждан на муниципальную службу;

б) сведения о вакантных должностях муниципальной службы, имеющихся в органах местного самоуправления;

в) квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей муниципальной службы;

г) условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы;

д) номера телефонов, по которым можно получить информацию по вопросу замещения вакантных должностей в органах местного самоуправления;

е) перечень образовательных учреждений, подведомственных органам местного самоуправления, с указанием почтовых адресов образовательных учреждений, а также номеров телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера об этих образовательных учреждениях;

9) информацию о работе органов местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

а) порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

б) фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, указанных в подпункте "а настоящего пункта, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

в) обзоры обращений лиц, указанных в подпункте а) настоящего пункта, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

2. Органы местного самоуправления наряду с информацией, указанной в части 1 настоящего Перечня и относящейся к его деятельности, могут размещать в сети Интернет иную информацию о своей деятельности с учетом требований федеральных и региональных законов.

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

# УТВЕРЖДЕН

# постановлением администрации

# Федоровского сельсовета

# Северного района

# Новосибирской области

# от 30.07.2013 № 31

# **Регламент предоставления информации о государственных**

# **и муниципальных услугах для размещения на официальном сайте**

# **1. Общие положения**

# Регламент по предоставлению информации о государственных и муниципальных услугах для размещения на официальном сайте разработан в целях обеспечения свободного доступа граждан и организаций к информации о государственных и муниципальных услугах (функциях), предоставляемых структурными подразделениями органов местного самоуправления и подведомственными им организациями.

# **2. Структурные подразделения и подведомственные организации**

# **предоставляющие информацию об оказываемых государственных**

# **и муниципальных услугах**

# 1. МКУК «Федоровский СДК»

# 2. МКУ ЖКХ Федоровского сельсовета

# 3. МКОУ Федоровская ООШ.

# **3. Перечень предоставляемых сведений:**

# 1. Названия, места нахождения и график работы органов и организаций, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях, а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для предоставления услуги;

# 2. Справочные телефоны и адреса электронной почты, предоставляющих услуги;

# 3. Порядок оказания услуги (перечень документов, которые необходимо представить для получения услуги, сроки оказания услуги, стоимость услуги и порядок оплаты);

# 4. Формы (шаблоны) документов, которые необходимо представить для получения услуги;

# 5. Образцы заполнения документов, в том числе платежных документов;

# 6. Подробные рекомендации по заполнению форм документов, формированию комплекта документов, необходимых для представления в организацию, предоставляющую услугу;

# 7. Формы платежных документов (при необходимости внесения платы за оказание услуги, перечень значений реквизитов платежных документов, которые необходимо указать для совершения оплаты).

# 8. Дополнительную информацию об органах власти и учреждениях, предоставляющих услуги, их структурных подразделениях (при наличии), а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для получения услуги.

# **4. Порядок предоставления информации**

# **о муниципальных услугах**

# Информация предоставляется в управления делами администрации Северного района Новосибирской области в электронном виде на съемных носителях или по электронной почте.

# Формы документов должны быть представлены в виде редактируемого файла формата Microsoft Office (Word или Excel). Указанные формы должны соответствовать требованиям административных регламентов предоставления услуг.

# Обо всех изменениях, влияющих на предоставление государственных и муниципальных услуг, структурные подразделения и подведомственные организации обязаны сообщать не позднее, чем в трехдневный срок до вступления изменений в силу.

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_