**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСПАССКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БАРАБИНСКОГО РАЙОНА НООСИБИРСКОЙ ОБАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.04.2018 года № 27

 с.Новоспасск

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области**

 В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с требованиями федерального законодательства, нормативно-правовых актов Новосибирской обасти, реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (Приложение № 1).
2. Признать утратившими силу постановления администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области:

- от 22.01.2014 № 2 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района»;

- от 29.01.2015 № 10 «О внесении изменений в постановление администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области от 22.01.2014 № 2 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района»;

- от 22.04.2015 № 34 «О внесении изменений в постановление администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области от 22.01.2014 № 2 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района»;

- от 28.07.2016 № 70 «Об организации личных приемов граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области;

- от 26.12.2017 № 105 «О внесении изменений в постановление администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области от 22.01.2014 № 2 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района».

 3. Должностным лицам и специалистам администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава Новоспасского сельсовета

 Барабинского района В.В.Иванов

 Новосибирской области

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района Новосибирской области

от 23.04.2018 № 27

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке организации работы с обращениями граждан главой администрации Новоспасского сельсовета Барабинского района**

 **Новосибирской области**

**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 Новоспасского сельсовета, 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 Новоспасского 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 № 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 города Барабинска, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Новоспасского сельсовета:

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**

1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Новоспасского сельсовета и в администрацию Новоспасского сельсовета Барабинского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная, д.38, с.Новоспасск, Барабинский район, Новосибирская область, 632310.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: E-mail: novospask@rambler.ru. Факс: 8(383-61) 98-174

 Телефон: 98-121.

1. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Новоспасского сельсовета. Руководители муниципальных органов власти несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.
2. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Новоспасского сельсовета, организует администрация Новоспасского сельсовета Барабинского района (далее - администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан администрации сельсовета (далее - ответственный за работу с обращениями граждан).
3. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.
4. 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) свою 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.

1. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:
2. свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
3. 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.

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

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим.

1. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Новоспасского сельсовета Барабинского района.
2. Ответ на обращения не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, 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;

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 государственный орган, 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.

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.

1. Глава Новоспасского сельсовета 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.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. 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 Новопасского сельсовета 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в администрацию или Главе Новоспасского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1. 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 в администрацию или соответствующему должностному лицу.
2. Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется структурным подразделением администрации в соответствии с компетенцией.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в специализированном журнале.
2. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

1. На каждое поступившее письменное обращение заполняется карточка (приложение № 1), в котором указываются:
	1. Входящий номер;
	2. Дата регистрации;
	3. Носитель документа (бумажный, электронный, факс, телеграмма) файлы;
	4. Тип документа (личный приём, письменное заявление)
	5. Отправитель (Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства (при наличии);
	6. № исходящего, дата исходящего;
	7. Получатель;
	8. Наименование документа;
	9. Краткое содержание документа;
	10. Исполнитель, дата получения документа исполнителем;
	11. Ответственные 1-го, 2-го уровня;
	12. Дата наложения резолюции, резолюция;
	13. Наш исходящий №, дата нашего исходящего;
	14. Дата контроля, на контроль;
	15. Дата исполнения, отметка об исполнении;
	16. Место нахождения;
	17. Количество экземпляров, количество листов, номера страниц.
2. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течении 1 года.

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.

Письменное обращение, в том числе и поступившее в форме электронного документа, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

После регистрации письменное обращение передается Главе Новоспасского сельсовета, Глава определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Новоспасского сельсовета и администрации Новоспасского сельсовета, 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.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Общественной приемной Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.
2. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.
3. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается входящий номер и дата регистрации.
4. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Барабинского района, организации Новоспасского сельсовета Барабинского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.
5. Письменное обращение, содержащие 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 высшего 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 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
6. Письменные обращения после регистрации передаются Главе Новоспасского сеьсовета.

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

**организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Новоспасского сельсовета, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.
2. Письменное обращение, поступившее Главе Новоспасского сельсовета и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.
3. Глава Новоспасского сельсовета принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.
4. 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 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. 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;

- получать копии письменных ответов (уведомлений) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#P109) Федерального закона №59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#P122) Федерального закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава Новоспасского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Новоспасского сельсовета и ответственный за работу с обращениями граждан.

36. Глава Новоспасского сельсовета подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

37. 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 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», 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 Главой Новоспасского сельсовета.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или Главе Новоспасского сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или Главе Новоспасского сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию или Главе Новоспасского сельсовета обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте администрации Новоспасского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

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

1) регистрационный номер и дата регистрации обращения;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

1. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или его копия (если обращение подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

2) регистрационная карточка;

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителю о переадресации его обращения по компетенции;

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

1. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у ответственного за работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

43. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с настоящей Инструкцией.

44. Личный прием граждан проводит:

1) Глава Новоспасского сельсовета;

46. Личный прием граждан Главой Новоспасского сельсовета осуществляется в порядке живой очереди.

45. Обращения граждан о личном приеме Главой Новоспасского сельсовета, поступившие в администрацию по телефону (98-174), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 2). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

46. Ответственный за работу с обращениями граждан 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 Новоспасского сельсовета.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Новоспасского сельсовета.

47.Дате, времени и месте проведения личного приема Главой Новоспасского сельсовета заявителю сообщается ответственным за работу с обращениями граждан .

48. Глава Новоспасского сельсовета ведёт личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своём служебном помещении (кабинете).

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

50. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой своевременно сообщают об этом специалисту, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

51. Глава Новоспасского сельсовета при необходимости проводит выездные приемы граждан в селах сельсовета, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

52. В день проведения личного приема граждан Главой Новоспасского сельсовета ответственный за работу с обращениями граждан заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 4) и заносит регистрационные данные в регистрационный журнал.

53. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом администрации, отвечающим за организацию проведения личного приема.

54. Непосредственно перед личным 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.

Ответственный за работу с обращениями граждан консультирует граждан о порядке проведения личного приема 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 администрации, даты и времени обращения.

55. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

56. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

59. Глава Новоспасского сельсовета, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Прием граждан Главой Новоспасского сельсовета**

60. Прием граждан Главой Новоспасского сельсовета осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

61. Прием граждан ведется в кабинете Главы Новоспасского сельсовета.

Помещение оборудовано столом с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

62. Для ознакомления граждан с информационными материалами в коридоре здания администрации на 2 этаже оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1) информационными стендами.

В кабинете № 2: стульями и столами для оформления документов;

63. На информационном стенде в здании администрации Новоспасского сельсовета, на сайте администрации размещается следующая информация:

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

2) график приема граждан Главой Новоспасского сельсовета;

3) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

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

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

64. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, ответственный за работу с обращениями граждан в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, даёт 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 исполнительный орган местного самоуправления Новоспасского сельсовета 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;

3) порядка проведения личного приема;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) Главы Новоспасского сельсовета в связи с рассмотрением обращения.

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

65. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

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

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

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

66. При проведении приема граждан специалист администрации 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 органов местного самоуправления (в адресных обращениях).

Специалист администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист администрации проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

67. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист администрации вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими**

**по «горячему телефону» администрации**

68. «Горячий телефон» 98-174 работает в администрации в рабочие дни с 8.30 до 16.30.

69. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в [журнале](#Par490) учета устных обращений граждан (приложение N 3) и в компьютерной базе данных.

70. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю. При необходимости специалист администрации направляет ответственных лиц на место для проверки изложенных в обращении фактов.

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

**информации по обращениям граждан**

71. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются Главой Новоспасского сельсовета по представлению ответственным за работу с обращениями граждан.

72. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится ответственным за работу с обращениями граждан. К подготовке информации могут привлекаться работники администрации.

73. Ответственный за работу с обращениями граждан направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в администрацию Барабинского района.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)должностных лиц администрации Новоспасского сельсовета**

74. 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. 75. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

к Главе Новоспасского сельсовета.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к п. 25 Инструкции

 **Регистрационный штамп**

администрация Новоспасского сельсовета

Барабинского района Новосибирской области

Вх.№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

Приложение N 2

к п.[4](#Par197)5 Инструкции

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием

к Главе Новоспасского сельсовета

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение N 3

к п.69 Инструкции

ЖУРНАЛ

учета устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к п. 52 Инструкции

Карточка личного приема граждан

№\_\_\_\_\_дата приема «\_\_\_\_» \_\_20\_\_\_\_\_г.

 Время начала и окончания личного приема ч. мин./ ч. мин.

**Ф.И.О. заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

(наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

**Социальное положение, льготы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(оборотная сторона карточки)

**Ход рассмотрения обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** |
| **принято в работу** | **продление****срока** | **отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

**Отметки о повторных обращениях**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата** | **Решение, принятое по обращению** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |