АДМИНИСТРАЦИЯ

**ВАРВАРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29.07.2013 №26

Об утверждении Инструкции о порядке организации

работы с обращениями граждан на территории Варваровского сельсовета

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1.  Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан Варваровского сельсовета.

2. Контроль за исполнением постановления возложить на специалиста администрации Н.Е.Ивченко.

Л.В.Ферле

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе Варваровского сельсовета и в администрацию Варваровского 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 Варваровского сельсовета, специалистами администрации Варваровского сельсовета, руководителями структурных подразделений администрации Варваровского 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, распоряжениями и постановлениями главы Варваровского сельсовета , Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к главе Варваровского сельсовета, в администрацию Варваровского 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**

4. Письменные обращения граждан, поступившие главе Варваровского сельсовета, в администрацию Варваровского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул.Центральная-33, с.Варваровка, 632729.

 Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа varvsovet@mail.ru

Факс: 8-383-68-92-534 . Телефон: 8-383-68-92-534

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Варваровского сельсовета, специалистов администрации Варваровского сельсовета, , руководителей структурных подразделений администрации Варваровского сельсовета или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители муниципальных органов власти несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, прием, учет и первичную обработку поступивших главе Варваровского сельсовета, в администрацию Варваровского сельсовета , организует управление делами администрации Варваровского сельсовета(далее – управление).

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

8. 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.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

11. 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.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению глвы Варваровского сельсовета, и управляющего делами администрации.

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

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

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

 18. 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.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию работы администрации или отзывы на муниципальные нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности органов муниципальной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. 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.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей юридического отдела администрации района.

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию (управление). Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений.

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

1) первому заместителю Главы администрации Варваровского сельсовета;

3) заместителям Главы администрации Варваровского сельсовета ;

4) руководителям структурных подразделений администрации;

5) руководителям органов местного самоуправления Варваровского сельсовета Новосибирской области, а при необходимости – руководителям организаций .

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 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 Варваровского сельсовета, первому заместителю главы администрации Варваровского сельсовета, заместителям главы администрации Варваровского сельсовета, координирующих деятельность соответствующих структурных подразделений администрации.

26. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист – аннотация к письменному обращению (приложение № 1), в котором указываются:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

6) номер темы по классификатору;

7)орган местного самоуправления или фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на исполнение обращение.

По компьютерной базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в сопроводительном листе о том куда обращался гражданин ранее.

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

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. При регистрации в электронной системе заполняется регистрационная карточка (приложение № 2), в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

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

4) социальная и льготная категория;

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

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

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Варваровского сельсовета и администрации Варваровского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий 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 органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, Законодательного Cобрания Новосибирской области, иных государственных и муниципальных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

31. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

32. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 3), где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

34. Регистрационная карточка писем граждан распечатывается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту структурного подразделения администрации, ответственному за работу с обращениями граждан. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, расположенных вне здания администрации, органам местного самоуправления, руководителям организаций Новосибирской области обращения отправляются через управление делами администрации Варваровского сельсовета. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

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

**организация контроля за их рассмотрением**

35. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы Варваровского 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.

36. Руководители структурных подразделений администрации, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации, то обращение в течение двух дней возвращается в управление с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

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

38. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, 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 не зависящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Варваровского сельсовета, первый заместитель главы администрации Варваровского сельсовета, заместители главы администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава Варваровского сельсовета, первый заместитель главы администрации Варваровского сельсовета, заместители главы администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации и управляющий делами.

41. Обращения, которые были направлены главе Варваровского сельсовета, возвращаются в управление делами для занесения резолюции главы Варваровского сельсовета в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Варваровского сельсовета указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией главы Варваровского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Варваровского сельсовета, а также первым заместителем главы администрации Варваровского сельсовета, по согласованию с главой Варваровского сельсовета.

43. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 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 тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

44. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке.

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется управлением делами.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

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

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) дата регистрации обращения.

47. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

**VI. Личный прием граждан**

49. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

50. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Варваровского сельсовета;

2) специалисты администрации Варваровского сельсовета;

3) руководители структурных подразделений администрации;

51. Запись граждан на личный прием к главе Варваровского сельсовета осуществляют работники управления делами на основании письменного обращения гражданина о личном приеме главой Варваровского сельсовета, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к главе Варваровского сельсовета (приложение № 4).

52. Обращения граждан о личном приеме главой Варваровского сельсовета, поступившие в управление делами по телефону (92-534), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 5). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

53. Работники управления 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 Варваровского сельсовета.

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

54. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Варваровского сельсовета заявителю сообщается работником управления дополнительно.

55. Специалисты администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

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

58. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, специалисты администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, своевременно сообщают об этом работникам управления делами, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

59. Специалисты администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

60. В день проведения личного приема граждан главой Варваровского сельсовета он лично заполняет журнал личного приема граждан

При проведении личного приема граждан специалистами администрации Варваровского сельсовета, руководителями структурных подразделений администрации карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях администрации, непосредственно перед личным приемом и данные заносятся в электронную систему сразу после проведения личного приема.

61. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистами соответствующих структурных подразделений администрации, отвечающих за организацию проведения личного приема.

62. 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.

Специалист структурного подразделения администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, 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 районного центра, даты и времени обращения.

63. 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.

64. 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.

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

66. Специалисты администрации Варваровского сельсовета, руководители структурных подразделений администрации , осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Прием граждан работниками управления –**

**общественной приемной**

67. Прием граждан работниками общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностными регламентами муниципальных служащих ежедневно в помещении общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

68. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении общественной приемной главы Варваровского сельсовета.

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

69. Для ознакомления граждан с информационными материалами в общественной приемной Главы Варваровского сельсовета и в холле на 1 этаже здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов;

3) терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу).

70. На информационном стенде в помещении общественной приемной главы Варваровского сельсовета, предназначенном для приема граждан, на сайтеобщественной приемной размещается следующая информация:

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

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, органов местного самоуправления, главой Варваровского сельсовета, первым заместителем главы администрации Варваровского сельсовета, заместителями главы администрации Варваровского сельсовета, руководителями структурных подразделений администрации;

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

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц 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;

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

8) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

71. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники общественной приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

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. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

72. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в общественную приемную по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 5) 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 работника общественной приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

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

Работники общественной приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник общественной приемной расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

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

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

**по телефону общественной приемной**

75.Телефон 92-534 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00 .

76. Обращения граждан, поступившие по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 5) и в компьютерной базе данных.

77. 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.

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

**информации по обращениям граждан**

78. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются первым заместителем главы администрации Варваровского сельсовета по представлению работника общественной приемной.

79. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится работниками общественной приемной по поручению главы Варваровского сельсовета на основе базы данных. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации могут привлекаться их работники.

80.  Общественная приемная направляет еженедельную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан главе Варваровского сельсовета.

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

**должностных лиц администрации**

81. 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.

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

первого заместителя главы администрации Варваровского сельсовета, заместителей главы администрации Варваровского сельсовета – к главе Варваровского сельсовета;

руководителей структурных подразделений администрации - к главе Варваровского сельсовета, специалистам администрации Варваровского сельсовета, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

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

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

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к п. 26 Инструкции

**Аннотация к письменному обращению**

┌────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ │

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

│ (дата поступления письма) │

│ │

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

│ │

│ Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

│ Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

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

│ │

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

│ │

└────────────────────────────────────────────────────────────────┘

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к п. 28 Инструкции

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН**

┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ ┌─────┐ ┌──────────┐ ┌────────────────────────┐ │

│ Входящий № │ │ от │ │ Тип обращения │ │ │

│ └─────┘ └──────────┘ └────────────────────────┘ │

│ ┌─────────────────────────┐ ┌───────┐ ┌───────┐ │

│ Заявитель │ │ Соц. пол. │ │ Льготы │ │ │

│ └─────────────────────────┘ └───────┘ └───────┘ │

│ ┌─┐ ┌───────┐ │

│ │ │ Коллективное Участн. ВОВ │ │ │

│ └─┘ └───────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌────────────────┐ ┌─┐ ┌──────────┐ ┌───────────┐ │

│ Вышестоящая │ │ │ │ к из в/с Исх. дата │ │ N │ │ │

│ организация └────────────────┘ └─┘ └──────────┘ └───────────┘ │

│ ┌───────────────────────────────┐ ┌───────────┐ │

│ Улица/дом │ │ Город/поселок │ │ │

│ └───────────────────────────────┘ └───────────┘ │

│ ┌───────────────────────────────┐ ┌───────────┐ │

│ Район │ │ Область │ │ │

│ └───────────────────────────────┘ └───────────┘ │

│ ┌──────────┐ ┌───────────┐ │

│ Индекс │ │ Страна │ │ │

│ └──────────┘ └───────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────┐ │

│ Содержание │ │ │

│ └─────────────────────────────────────────────────────────────────────┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ ┌─┐ │

│ Исполнитель │ │ │ │ Направлено в другую организацию │

│ └──────────────────────────┘ └─┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ │

│ Тема │ │ │

│ └──────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─┐ ┌─┐ ┌──────────┐ │

│ Контроль │x│ На контроле │ │ Б/к Контр. срок │ │ │

│ └─┘ └─┘ └──────────┘ │

│ ┌──────────┐ ┌──────────┐ │

│ Доп. контроль │ │ Дата исполн. │ │ │

│ └──────────┘ └──────────┘ │

│ ┌──────────────────────────┐ │

│ Кем исполнен │ │ │

│ └──────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌─┐ ┌─┐ │

│ │ │ Рассмотр. сотрудником обл. админ. │ │ Решено положительно │

│ └─┘ └─┘ │

│ ┌─┐ ┌─┐ │

│ │ │ С выездом на место │ │ Разъяснено │

│ └─┘ └─┘ │

│ ┌─┐ ┌──────────┐ │

│ │ │ Факты подтвердились Сдано в дело │ │ │

│ └─┘ └──────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ ┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────┐ │

│ Комментарий │ │ │

│ └───────────────────────────────────────────────────────────────────────┘ │

├───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ Резолюции Подпись о получении │

└───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к п. 32 Инструкции

 **Регистрационный штамп**

Администрация Губернатора Новосибирской области

и Правительства Новосибирской области

**Управление по работе с**

**обращениями граждан –**

**общественная приемная Губернатора области**

Принял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: 222-28-91

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к п. 51 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**записи граждан на личный прием**

**к Губернатору Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Датаобращения | Фамилия, имя,отчество | Адрес местажительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к п. 52 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Датаобращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес местажительства | Содержание вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к п. 60 Инструкции

**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 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |