**ГЛАВА КОЖУРЛИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**УБИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.01.2020 № 1

О внесении изменений в постановление Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 26.01.2018 № 2 «Об утверждении

Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района

Новосибирской области»

В целях приведения в соответствие нормативной правовой базы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 26.01.2018 № 2 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области» следующие изменения:

1.1. Пункт 2.6 раздела 2 Инструкции изложить в новой редакции: «2.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.»

1.2. Пункт 2.7 раздела 2 Инструкции изложить в новой редакции: «2.7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.»

1.3. В пункте 3.6. раздела 3 Инструкции слова «территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции» заменить словами « территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел»

2. Постановление опубликовать в периодическом печатном издании «Вести Кожурлы» и разместить на официальном сайте Кожурлинского сельсовета

Убинского района Новосибирской области в сети «Интернет»

3. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Е.Н. Нехаева

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Главы

Кожурлинского сельсовета Убинского района

Новосибирской области

от 26.01.2018 № 2

изменения внесены постановлением Главы

Кожурлинского сельсовета Убинского района

Новосибирской области

от 03.04.2018 № 4

изменения внесены постановлением Главы

Кожурлинского сельсовета Убинского района

Новосибирской области

от 23.01.2020 № 1

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан

в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, в письменной форме индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения), устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане)

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100018) 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 Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, нормативными правовыми актами Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

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

**письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 632510, Новосибирская область, Убинский район, село Кожурла, улица Ленинская, 1. Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: phu\_kojurl@mail.ru, факс: (383-66) 23-223,

23-174.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, организует администрация Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

2.4. Утратил силу.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100036) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

2.7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

2.11. Ответ на обращение 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 совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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;

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.

2.12. Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, 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.

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

2.14. 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области района, 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Если в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, но в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области или специалисту.

2.17. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.18. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляется специалистом Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, разработавшим правовой акт.

2.19. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется специалистом администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием специалистов администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

3.4. На каждое поступившее письменное обращение:

1) заполняется сопроводительный лист – аннотация к письменному обращению, согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, в котором указываются:

а) дата регистрации;

б) фамилия, имя отчество (последнее при наличии) у гражданина;

в) социальное положение (если есть данные);

г) адрес места жительства (при наличии);

д) кратное содержание обращения;

е) номер темы по классификатору;

и) фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на рассмотрение обращение.

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.

2) заполняется карточка резолюции по обращению согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, в которой указываются: фамилия, имя, отчества (последнее при наличии) у гражданина и содержание вопроса.

Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области либо лицо, временно исполняющее его обязанности, в карточке резолюции по обращению назначает исполнителя, дает поручение по обращению, ставит свою подпись и дату резолюции.

3.5. 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 раза по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

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

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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.

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 в сфере внутренних дел, 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 пункте 2.11 раздела 2 настоящей Инструкции.

3.7. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, иных государственных органов, при регистрации обращения указывается соответствующий орган.

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

3.9. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный [штамп](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100219) согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.10. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления, организации и предприятия Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

3.11. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее- специалист).

Специалист регистрирует в журнале регистрации письменных обращений граждан согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции, и направления обращения исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

**4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

**граждан, организация контроля их рассмотрения**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и относящиеся к компетенции Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, согласно Федеральному [закону](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100069) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Администрация Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают 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), привлекает экспертов, организуют выезд на место.

4.3. 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100069) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, либо уполномоченным ими на то лицам вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

4.7. Обращения с резолюцией Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области поступают специалисту администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области для регистрации и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области указано несколько фамилий исполнителей, то копии обращений передаются всем должностным лицам, а чья фамилия значится первой, является ответственным за исполнение.

4.8. Контроль за своевременным, объективным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

Обращения граждан с резолюцией Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, а также специалистом администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области и уполномоченными на то лицами, по согласованию с Главой Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

4.9. 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируется в дела. На лицевой стороне «Дела» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

4) дата окончания рассмотрения обращения.

5.2. В «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) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области проводится в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=22571;fld=134) Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 22.06.2015 № 18 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало приема с 09.00 до 12.00 часов.

6.2. Личный прием граждан проводит:

1) Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

6.3. Запись граждан на личный прием к Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, специалисты администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее – специалист), в журнале регистрации приема посетителей в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции

6.4. Обращения граждан о личном приеме Главой Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, поступившие по телефону Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, регистрируются в [журнале](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100225) регистрации телефонных звонков, поступивших от граждан, согласно приложению № 6 к настоящей Инструкции и системе электронного документооборота и делопроизводства. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

6.5. Специалист 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 Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

6.6. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области заявителю сообщается специалистом дополнительно.

6.7. Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

6.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области своевременно сообщают об этом специалисту, который предупреждает граждан.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.10. Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, при необходимости проводит выездные приемы в поселке Жданковский Убинского района Новосибирской области.

6.11. В день проведения личного приема граждан Главой Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области специалист заполняет [карточки](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100228) личного приема граждан согласно приложению № 7 к настоящей Инструкции, заносит регистрационные данные в журнал. Карточки личного приема граждан заполняются непосредственно перед личным приемом, и данные заносятся в журнал сразу после проведения личного приема.

6.12. 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, 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 с. Кожурла, дату и время обращения.

6.13. 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100072) 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 в компетенцию администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.16. Глава Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляющая личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

**7. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступивших по справочному телефону**

7.1. Справочный телефон 23-174, 23-223 работает у специалистов, у Главы Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в рабочие дни с 9-00 до 13-00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

7.2. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации телефонных звонков, поступивших от граждан, согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции.

7.3. 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.

**8. Составление отчётно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

8.1. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

8.2. Специалист администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области направляет еженедельную, ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан в общественную приемную Убинского района Новосибирской области и на сайт администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области

8.3. Ежемесячно до 3 числа месяца следующего за отчетным на информационном портале ССТУ. РФ размещаются отчеты о количестве и тематике обращений граждан, а также информация о результатах рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

**должностных лиц администрации**

9.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения:

Главе Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области, Главе Убинского района Новосибирской области, в соответствии с их полномочиями.

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

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

**Аннотация к письменному обращению**

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_\_\_г  *(дата поступления)*  Ф.И.О. гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес места жительства\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Куда обращался ранее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  № темы по классификатору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Доложено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Направлено на исполнение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Характер поручения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

|  |
| --- |
| **Карточка резолюции по обращению**  ***Ф.И.О. гражданина****:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **С*одержание вопроса****:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ***Исполнитель:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  ***Поручение:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  Глава Кожурлинского сельсовета  Убинского района  Новосибирской области Е.Н. Нехаева  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ г.  ВХОДЯЩИЙ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ДЕЛО №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

**ЖУРНАЛ**

**регистрации письменных обращений граждан**

**в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата регистрации | Ф.И.О. адрес  местожительства  заявителя, телефон | Содержание обращения | Количество  листов | | Номер  и дата поступления в администра  цию | Исполнитель | Дата получения и подпись исполнителя | Отметка об исполнении | Результат рассмотрения |
| основного  докумен  та | приложе  ния |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

**ЖУРНАЛ**

**регистрации личного приема посетителей в администрации**

**Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступ  ления | Фамилия, имя, отчество заявителя,  адрес местожительства,  социальная категория | Содержание вопроса | Ф.И.О. ведущего личный прием | Исполнитель | Дата получения и подпись исполнителя | Отметка об исполнении | Результат рассмотрения обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

**ЖУРНАЛ**

**регистрации телефонных звонков, поступивших от граждан**

**в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступ  ления | Фамилия, имя, отчество заявителя,  адрес местожительства,  социальная категория | Содержание вопроса | Ф.И.О. ведущего личный прием | Исполнитель | Дата получения и подпись исполнителя | Отметка об исполнении | Результат рассмотрения обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Кожурлинского сельсовета Убинского района  Новосибирской области |

|  |
| --- |
| *Карточка личного приема граждан*  *№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.*  *Время начала и окончания приема \_\_\_\_\_\_ч.\_\_\_\_\_мин./\_\_\_\_\_\_ч.\_\_\_\_\_\_мин.*  *Фамилия, имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Соц. положение, льготы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Должность, Ф.И.О. ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Решение, принятое по обращению\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *Подпись ведущего прием:*  *Необходим письменный ответ: «да», «нет» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( )* |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Отметки о повторных заявлениях*** | |  |
| *Дата* | *Решение, принятое по обращению* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |