**ГЛАВА НОВОДУБРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

УБИНСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**с.Новодубровское**

от 06.07.2015 № 11

Об утверждении Инструкции о порядке организации

работы с обращениями граждан в Администрации

Новодубровского сельсовета Убинского района

Новосибирской области

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100018) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с [Регламентом](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=45404;fld=134;dst=100207) Администрации поселения,

**п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100010) о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее - Инструкция).

2. Считать утратившими силу постановления Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 16.07.2013 № 10 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», от 10.02.2015 № 2 «О внесении изменений в постановление Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 16.07.2013 № 10 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Новодубровского сельсовета».

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

В.В. Воробьев

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНА  постановлением Главы  Новодубровского сельсовета  Убинского района  Новосибирской области  от 06.07.2015 № 11 |

Инструкция

о порядке организации работы с обращениями граждан

в Администрации Новодубровского сельсоветаУбинского района Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в Администрацию Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в письменной форме 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, руководителями муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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, [Регламентом](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=45404;fld=134;dst=100207) Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, нормативными правовыми актами Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в Администрацию Новодубровского 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).

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

**письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в Администрацию Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 632544, Новосибирская область, Убинский район, село Новодубровское, улица Центральная, 41 Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: moub\_ndub@mail.ru, факс: (383-66) 44-368, телефон: (383-66) 44-332.

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

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в Администрацию Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, организует Администрация Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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.

8. 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.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100051) 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;

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

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

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, или 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 совершившем, обращение подлежит направлению в 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 поддается 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 Новодубровского 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.

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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области , 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.

18. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области или соответствующему должностному лицу.

19. 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.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, разработавшим правовой акт.

21. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием специалиста правовой и кадровой работы Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

24. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Новодубровского сельсовета Убинского района, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

25. 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.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции 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 пункте 14 раздела II Инструкции.

27. 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.

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

29. 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) (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

31. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту Администрации поселения, ответственному за работу общественной приемной Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее – специалист). Специалист регистрирует в отдельном журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2) и направляет обращение исполнителю, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов.

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

**граждан, организация контроля за их рассмотрением**

32. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и относящиеся к компетенции Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и Администрации Новодубровского 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.

33. Руководители муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в пределах своей компетенции принимают 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), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

34. 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».

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

36. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, 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.

37. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, руководители муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

38. Обращения с резолюцией Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области поступают в правовой и кадровой работы Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области для регистрации и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то копии обращений передаются всем должностным лицам, а чья фамилия значится первой, является ответственным за исполнение.

39. Контроль за своевременным, объективным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

40. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

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

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения;

4) дата окончания рассмотрения обращения.

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

3) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

44. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе организационно-контрольной, правовой и кадровой работы администрации района в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

45. Личный прием граждан в Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области проводится в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=22571;fld=134) Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области от 16.07.2013 № 9 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района, муниципальных казенных учреждениях Новодубровского сельсовета» по пятницам каждой недели. Начало приема с 09.00 часов.

46. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области;

2) руководители муниципальных учреждений Убинского района Новосибирской области.

47. Запись граждан на личный прием к Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляет специалист , ответственный за работу общественной приёмной Главы Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области (далее – специалист), в [журнале](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100222) регистрации приема посетителей в администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области (приложение №3).

48. Обращения граждан, поступившие по телефону общественной приемной Главы Новодубровского 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 (приложение № 4). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

49. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

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

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

51. Руководители муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

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

54. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, руководители муниципальных учреждений Новодубровского 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.

55. Руководители муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области при необходимости проводят выездные приемы граждан в поселении, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

56. В день проведения личного приема граждан Главой Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области специалист заполняет [карточки](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100228) личного приема граждан (приложение № 5) и заносит регистрационные данные в журнал.

При проведении личного приема граждан руководителями муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области карточки личного приема граждан заполняются непосредственно перед личным приемом, и данные заносятся в журнал сразу после проведения личного приема.

57. 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 районного центра, дату и время обращения.

58. 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.

59. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

61. Руководители муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Составление отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

72. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области.

73. Специалист Администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области направляет еженедельную, ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве и характере обращений граждан Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области и в управление по работе с обращениями граждан - общественную приёмную Губернатора Новосибирской области.

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

**должностных лиц Администрации**

74. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения:

муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области - к Главе Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих муниципальных учреждений Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области в соответствии с их полномочиями.

76. 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 Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области |

**Регистрационный штамп**

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

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

**ЖУРНАЛ**

**регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступления | Ф.И.О.  адрес местожи-тельства  заявителя, телефон | Содержание обращения | Количество  листов | | Номер  и дата регистра-ции | Исполнитель, дата получения и подпись | Отметка об исполне-нии |
| основного  документа | приложения |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |  |

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

**ЖУРНАЛ**

**регистрации приема посетителей в Администрации**

**Новодубровского сельсовета Убинского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  поступления | Фамилия, имя,  отчество заявителя | Адрес местожительства  заявителя | Социальная категория | Содержание вопроса | Ф.И.О. ведущего личный приём | Результат рассмотре-ния обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

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

**ЖУРНАЛ**

**регистрации телефонных звонков, поступивших от граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Социальная категория | Содержание  вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |
| --- |
| ***Карточка личного приема граждан***  *№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ 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* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |