**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕРГИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КУЙБЫШЕВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

д. Сергино

28.03.2022 г. № 25

Об утверждении инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан в администрации Куйбышевского

муниципального района Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

2. Опубликовать распоряжение в бюллетене органов местного самоуправления «Вестник» и на официальном сайте администрации Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Сергинского сельсовета

Куйбышевского района

Новосибирской области Е.Н.Архипова

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА  распоряжением администрации  Сергинского сельсовета  Куйбышевского района Новосибирской области  от 28.03.2022 г. № 25 |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы**

**с обращениями граждан в администрации Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области (далее – Глава Сергинского сельсовета) и в администрацию Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области (далее – администрация Сергинского 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 Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

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, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Сергинского сельсовета и в администрацию Сергинского сельсовета:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону, смс - сообщения).

II. Прием, учет и первичная обработка

письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Сергинского сельсовета и в администрацию Сергинского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная, 23, д. Сергино, Новосибирская область, 632358.

Официальный сайт администрации Сергинского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: sergino.nso.ru

Факс: (38362) 32-612. Телефон: (38362) 32-612.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Сергинского сельсовета. Глава Сергинского сельсовета несёт персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6.В администрации Сергинского сельсовета организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная Главы Куйбышевского района (далее – общественная приемная). Общественная приемная при постоянном взаимодействии со специалистами и руководителями всех структурных подразделений администрации района обеспечивает соблюдение требований настоящей Инструкции.

7. 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.

8. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который 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.

9. Обращение, поступившее в администрацию Куйбышевского района 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 (последнее - при наличии);

2) 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Куйбышевского района, заместителей главы администрации Куйбышевского района.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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;

4) 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.

14. Глава Куйбышевского района, либо уполномоченное 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.

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

16. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 46 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 Куйбышевского района, либо уполномоченное им 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 правовых актов Куйбышевского района или отзывы на правовые 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, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

21. 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 управления делами.

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 (общественную приемную). Регистрация производится в системе электронного документооборота Company Media 4 Версия 4.4.2. (далее - СЭДД).

23.  Глава Куйбышевского района определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) Первому заместителю главы администрации Куйбышевского района;

2) заместителям главы администрации Куйбышевского района;

3) управляющему делами;

4) руководителям структурных подразделений администрации Куйбышевского района;

5) руководителям органов местного самоуправления Куйбышевского района, а при необходимости - руководителям организаций Куйбышевского района.

24. 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 района в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Куйбышевского района, Первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений администрации района.

25. 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.

26. При регистрации в СЭДД заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение №1), 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 (если указана в обращении);

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

27. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационно-контрольной карточке.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Куйбышевского района и администрации Куйбышевского района, 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

29. 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 Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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, Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, Законодательного Собрания Новосибирской области, иных государственных, муниципальных органов, в регистрационно-контрольной 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 нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный [штамп](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100219) (приложение № 2), где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

34.Зарегистрированные обращения с резолюцией направляются в те структурные подразделения администрации района, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

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 Куйбышевского района и администрации Куйбышевского района, 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 Куйбышевского района 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 Куйбышевского района, то обращение в течение двух дней возвращается в общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации Куйбышевского района 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. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 14, 15, 16, 18 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 17 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Куйбышевского района либо уполномоченные им 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 принимает Глава Куйбышевского района, либо уполномоченное им на то лицо.

41. Обращения, которые были направлены Главе Куйбышевского района, возвращаются в общественную приемную для занесения резолюции Главы Куйбышевского района в регистрационно – контрольную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Куйбышевского района указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

42. Обращения граждан с резолюцией Главы района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой района, либо уполномоченным им на то лицом.

Ответ на обращение подписывается Главой района либо уполномоченным им на то лицом.

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 регистрационно – контрольной карточке в системе СЭДД.

45. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 пункта 11 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

46. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляет общественная приемная.

V. Формирование дел с обращениями граждан

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

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

4) адрес заявителя;

5) суть обращения;

6) дата снятия с контроля.

48. 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, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) регистрационно - контрольная карточка;

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

49. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

50. 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 Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00 до 16.00.

51. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Куйбышевского района;

2) заместители главы администрации Куйбышевского района;

3) руководители структурных подразделений администрации Куйбышевского района.

52. Приемы граждан проводятся:

- в помещении администрации Куйбышевского района;

- в кабинетах руководителей структурных подразделений администрации Куйбышевского района.

53. Запись граждан на личный прием к Главе района осуществляют специалисты общественной приемной, о чем в журнале записи на личный прием к Главе Куйбышевского района делается соответствующая запись (приложение № 3).

54. Обращения граждан о личном приеме Главой Куйбышевского района, поступившие в общественную приемную по телефону (50-789, 51-368), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема.

55. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Куйбышевского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместителей главы администрации Куйбышевского района, руководителей структурных подразделений администрации своевременно сообщают об этом работникам общественной приемной. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

58. Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Куйбышевского района, общественных организациях и т.д.

59. В день проведения личного приема граждан Главой Куйбышевского района специалисты общественной приемной заполняют [карточки](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100228) личного приема граждан (приложение № 6) и заносят регистрационные данные в систему СЭДД сразу после проведения личного приема.

60. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации Куйбышевского района проводится специалистами общественной приемной во взаимодействии со структурными подразделениями администрации Куйбышевского района.

61. 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 общественной приемной 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.

62. 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.

63. 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 компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

66. Глава Куйбышевского района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан в

общественной приемной

67. Прием граждан работниками общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы Куйбышевского района и должностными инструкциями 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 Куйбышевского района.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями, оргтехникой. 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 предусмотрена возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

69. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 и 2 этажах здания администрации оборудуются информационные стенды.

70. На информационных стендах, на официальном сайте администрации Куйбышевского района в разделе «Общественная приемная Главы Куйбышевского района» 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 Главой Куйбышевского района, Первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации Куйбышевского района;

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, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

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

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

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, 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.

72. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в общественную приемную по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4) 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 специалисты 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 органов местного самоуправления (в адресных обращениях).

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

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник общественной приемной проставляет регистрационный штамп, 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 справочному телефону администрации

75. Справочный телефон 50-789 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-00 (в пятницу с 8-00 до 16-00).

76. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по справочному телефону (приложение № 5), а также заносятся в СЭДД.

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. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится общественной приемной на основе базы данных системы СЭДД. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации могут привлекаться их специалисты.

79. Общественная приемная направляет еженедельную информацию о количестве обращений граждан Главе Куйбышевского района.

X. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

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

81. 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 Куйбышевского района, заместителей главы администрации Куйбышевского района - к Главе Куйбышевского района;

руководителей структурных подразделений администрации Куйбышевского района - к Главе Куйбышевского района, Первому заместителю главы администрации Куйбышевского района, заместителям главы администрации Куйбышевского района, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации района в соответствии с их полномочиями.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Инструкции п.27

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** | | | |
| **Дата регистрации и входящий номер** | | **Корреспондент** | |
|  | | |  | | --- | |  | |  | |  | | |
| **Тематика документа:** |  | | |
| **Место регистрации:** |  | | |
| **Краткое содержание: --------------------------** | | | |
|  |  |  |  |
| **Информация по исполнению документа** | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Срок исполнения: | |  | | --- | | На исполнении | |  | | |  | | --- | |  | |  | | | | |
| **Результаты рассмотрения:** | | | **Принято решение:** |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Адресаты: | |  | | --- | | Караваев О.В. | |  | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Кому перенаправлен: | |  | | --- | |  | |  | | | | |
| Резолюции и отчёты: | | | |
| -> Карточка документа | | | |
| ....Резолюция: | | | |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Инструкции п.33

Регистрационный штамп

|  |
| --- |
| Администрация  Куйбышевского муниципального района Новосибирской области  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.  №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Инструкции п .54

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием

к Главе Куйбышевского района

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Инструкции п. 55

ЖУРНАЛ

учета устных обращений граждан

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Инструкции п. 75

ЖУРНАЛ

учета обращений граждан,

поступивших по справочному телефону

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Инструкции п. 60

Карточка личного приема граждан

N \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

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

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)  
Социальное положение, льготы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Почтовый адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

(оборотная сторона карточки)

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

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

Отметки о повторных обращениях

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