АДМИНИСТРАЦИЯ МУСИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КАРГАТСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.05.2015 с. Мусы № 35

Об утверждении

Инструкции о порядке

организации работы с обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», на основании Устава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской администрация Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан

2. Заместителю главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалистам администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области руководствоваться в своей деятельности настоящей Инструкцией.

3. Постановление администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области от 24.12.2012 №105 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», от 26.01.2015 №6 «О внесении изменений в постановление администрации Мусинского сельсовета от 24.12.2012 № 105», от 27.04.2015 №27 «О внесении изменений в постановление администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области от 24.12.2012 №105» признать утратившими силу

4. Постановление подлежит опубликованию в установленном порядке.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

Глава Мусинского сельсовета

Каргатского района Новосибирской области С.И.Болдырева

Капп И.С

43-346

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Мусинского сельсовета

Каргатского района

Новосибирской области

От 29.05.2015 № 35

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области 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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалистами администрации Мусинского сельсовета Каргатского 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 Мусинского сельсовета Каргатского 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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области и в администрацию Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: НСО, Каргатский район, село Мусы , улица Зелёная д.2 индекс 632413

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [musinskiy2sovet@mail.ru](mailto:musinskiy2sovet@mail.ru)

Факс и телефон: (383) 65 43-346

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместителя главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области и в администрацию Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, а именно: прием, учет, обработку письменных обращений граждан организует специалист, ответственный за работу с обращениями.

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 главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

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

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

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

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

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Мусинского сельсовета Каргатского 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 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) 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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, специалист администрации Мусинского сельсовета, ответственный за работу с обращениями граждан, 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 Мусинского сельсовета Каргатского 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 муниципальный 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 законодательства Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности муниципальных органов 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 специалист ответственным за работы по обращениям граждан отделом.

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 специалистов администрации Мусинского сельсовета Каргатского района.

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 в журнале учета обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение 1).

23. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку.

24. На каждое поступившее письменное обращение заполняется регистрационно-контрольный лист (приложение 2), в котором указываются:

1) регистрационный номер;

2) дата регистрации;

3) Ф.И.О. гражданина;

4) адрес места жительства (при наличии);

5) социальная категория (если есть данные);

6) краткое содержание обращения;

7) номер темы по классификатору;

8) фамилия и инициалы автора резолюции, резолюция;

9) фамилия и инициалы должностного лица – ответственного исполнителя;

10) роспись ответственного исполнителя в получении копии обращения.

При наличии данных о предыдущих обращениях гражданина делается отметка в регистрационно-контрольном листе.

25. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

26. 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 согласно нумерации по порядку (в скобках указывается номер предыдущего обращения).

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.

27. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационно-контрольный лист заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области и администрации Мусинского сельсовета Каргатского 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

30. 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.

31. 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, Совета депутатов Каргатского района и иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

33. 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.

34. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместителю главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, координирующих деятельность соответствующих структурных подразделений администрации.

**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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области 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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области 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 Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, то руководитель структурного подразделения в течение двух дней направляет служебную записку на имя главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области с подробным обоснованием о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

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

38. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации.

41. Обращения, которые были направлены главе Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, возвращаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан для занесения резолюции главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области в регистрационно-контрольный лист писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией.

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, которым направлено конкретное обращение. Решение о снятии обращений с контроля принимает глава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, о чем указывается в регистрационно-контрольном листе.

Обращения граждан с резолюцией главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области снимаются с контроля только главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

43. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета Депутатов Каргатского района, 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.

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителем администрации Мусинского.

.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

46. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дело. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) адрес места жительства (проживания);

5) дата регистрации обращения;

6) дата снятия с контроля.

47. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) регистрационно-контрольный лист;

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

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

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

47. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Мусинского сельсовета в течение 5 лет. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

48. Личный прием граждан в администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области проводится по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

49. Личный прием граждан проводят:

1) глава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области;

2) заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области;

3) руководители структурных подразделений администрации.

50. Запись граждан на личный прием к главе Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области осуществляет специалист ответственный за работу с обращениями граждан администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области на основании устного обращения, обращения гражданина по телефону, электронного документа о личном приеме главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале учета устных обращений граждан (приложение 3).

51. Обращения граждан о личном приеме главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, поступившие в администрацию Мусинского сельсовета Каргатского района по телефону , регистрируются в журнале учета устных обращений граждан. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

52. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

53. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области заявителю сообщается специалистом ответственным за работу с обращениями граждан Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

54. Заместитель главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области личный прием граждан проводит заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района, исполняющий обязанности главы Мусинского сельсовета Каргатского района. В этом случае специалист ответственный за работу с обращениями граждан Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области извещает граждан о проведении личного приема заместителем главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района.

58. Заместитель главы администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области руководители структурных подразделений администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан.

59. В день проведения личного приема граждан главой Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области специалист ответственный за работу с обращениями граждан Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области заполняет карточки личного приема граждан непосредственно перед личным приемом, и данные заносятся в журнал учета устных обращений граждан сразу после проведения личного приема (приложение 4).

60. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по повторным обращениям.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области 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 областного центра, даты и времени обращения.

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

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

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

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

**по «горячему телефону» администрации**

64. «Горячий телефон» 43-346 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00 .

65. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан, поступивших по телефону (приложение 5).

66. 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.

**VIII. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

67. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

68. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, 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.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу уполномоченное должностное лицо администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

69. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области, которым направлено конкретное обращение.

Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения по решению главы Мусинского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

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

**должностных лиц администрации**

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

71. 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, утвержденной постановлением  администрации Мусинского сельсовета Каргатского района  Новосибирской области  От 29.05.2015 № 35 |

**ЖУРНАЛ**

**учета письменных обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Количество листов | | Содержание вопроса | Резолюция  Срок исполнения | Роспись ответственного лица | Отметка об исполнении | № дела | Количество листов |
| основных | приложение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание:

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к Инструкции о порядке организации работы  с обращениями граждан, утвержденной постановлением  администрации Мусинского сельсовета Каргатского района  Новосибирской области  От 29.05.2015 №35 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № Дата |  | РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН |
| Гражданин  Адрес |  |  |
| (Ф.И.О.) |  |  |
| Адрес места жительства  заявителя |  |  |
|  |  |
| Социальная категория |  |  |
|  |  |
| Предыдущие обращения | от | № |
| от | № |
| от | № |
| Краткое содержание  обращения  Шифр вопроса |  |  |
| Автор резолюции  Резолюция |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Ответственный исполнитель |  |  |
| Роспись исполнителя в получении |  |  |

(оборотная сторона листа)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА | | | | | |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Срок исполнения | Контрольные отметки | Дата получения ответа | Дата сообщения заявителю |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Особые отметки | | | | | |
| Результат рассмотрения: Удовлетворено, разъяснено, передано в другие органы, отказано | | | | | |
| Обращение проверено с выездом на место | | | | | |
| С контроля снял Подпись | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к Инструкции о порядке организации работы  с обращениями граждан, утвержденной постановлением  администрации Мусинского сельсовета Каргатского района  Новосибирской области  От 29.05.2015 №35 |

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество, телефон | Адрес места  жительства | Социальная категория, льготы | Содержание вопроса | Ф.И.О.  ведущего прием | Резолюция.  Срок исполнения | Роспись ответственного лица | Результат рассмотрения обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание:

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к Инструкции о порядке организации работы  с обращениями граждан, утвержденной постановлением  администрации Мусинского сельсовета Каргатского района  Новосибирской области  От 29.05.2015 №35 |

**Карточка личного приема граждан**

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

Время начала и окончания личного приема\_\_\_\_ч.\_\_\_мин./\_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин.

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

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

(наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

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

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

Ход рассмотрения обращения

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

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

Отметки о повторных обращениях

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 5  к Инструкции о порядке организации работы  с обращениями граждан, утвержденной постановлением  администрации Мусинского сельсовета Каргатского района  Новосибирской области  От 29.05.2015 № 35 |

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан,** **поступивших по телефону**

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