АДМИНИСТРАЦИЯ

НОВОШАРАПСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ОРДЫНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ  ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.09.2013 г. № 250

О внесении изменений и дополнений в постановление от 28.06.2013 г. № 192 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями в администрации Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области»

 На основании Представления прокуратуры Ордынского района Новосибирской области «Об устранении нарушений законодательства о порядке рассмотрении обращений граждан от 06.09.2013 № 1-734в-2013 постановляю:

 Внести следующие изменения и дополнения в Порядка организации работы с обращениями в администрации Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, утвержденный постановлением от 28.06.2013 г. № 192 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями в администрации Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области»:

1. Пункт 1 Порядка следует читать в редакции «Порядок организации работы с обращениями (далее – Порядок) в администрации Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области (далее - администрации) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц поступивших в администрацию 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 Новошарапского сельсовета Ордынского района, Новосибирской области и специалистами администрации сельсовета.

2. Подпункт 2 пункта 14 слово «почтовый» следует читать как « или почтовый».

 3. В пункте 17 слово «многократно» заменить словом «неоднократно».

 4. В пункте 27 слово «многократными» заменить словом «неоднократными».

Глава Новошарапского сельсовета

Ордынского района Новосибирской области В.В. Эллерт

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

Новошарапского сельсовета

Ордынского района

Новосибирской области

от 28.06.2013 № 192

с изменениями и дополнениями,

утвержденными постановлением

администрации Новошарапского сельсовета

Ордынского района Новосибирской области

 от 20.09.2013 № 250

**ПОРЯДОК**

 **организации работы с обращениями**

**в администрации Новошарапского сельсовета**

**Ордынского района Новосибирской области**

**Общие положения**

1. Порядок организации работы с обращениями (далее – Порядок) в администрации Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области (далее - администрации) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц поступивших в администрацию 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 Новошарапского сельсовета Ордынского района, Новосибирской области и специалистами администрации сельсовета.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом Новошарапского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, а также настоящим Положением.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Новошарапского сельсовета и специалистам администрации:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан в администрации Новошарапского сельсовета**

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 633270 Новосибирская область, Ордынский район, д. Новый Шарап, улица Космонавтов 5.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: adm-sharap@yandex.ru.

Факс: (383) 59-40-837. Телефон: (383)59-40-892.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Новошарапского сельсовета и специалистов в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию, организует ответственное лицо. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе 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.

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

2) свою 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 настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свою 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.

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

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место.

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

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в органы местного самоуправления письменные обращения граждан в случаях, если:

1) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 14 настоящего Порядка, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 14 настоящего порядка, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Уполномоченный специалист вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1-3 пункта 14 настоящего Порядка, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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, 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. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

 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 Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

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

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

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

**Регистрация письменных обращений граждан в администрации Новошарапского сельсовета**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в журналах регистрации письменных обращений.

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

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе МО.

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

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

6) номер темы по классификатору;

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

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

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

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

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

28. При регистрации обращения ставится штамп администрации с указанием номера под которым зарегистрировано обращение.

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, данное обращение регистрируется как входящая корреспонденция.

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 левом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

**организация контроля за их рассмотрением в администрации Новошарапского сельсовета**

33. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

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

35. 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».

36. 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.

37. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, Глава вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава или лицо его замещающее.

39. Обращения, которые были направлены Главе передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если Глава указал несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

40. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет Глава МО, он же и принимает решение о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы МО снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения.

41. Рассмотрение обращений 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 или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

43. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется ответственным специалистом.

**Формирование дел с обращениями граждан в администрации Новошарапского сельсовета**

44. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются ответственному специалисту для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) дата регистрации обращения.

45. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

46. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у ответственного специалиста в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**Личный прием граждан в администрации Новошарапского сельсовета**

47. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с нормативными документам МО

48. Личный прием граждан проводят:

1)Глава Новошарапского сельсовета;

2) заместитель главы Новошарапского сельсовета;

3) специалисты администрации;

49. Запись гражданина на личный прием к Главе МО осуществляет уполномоченный специалист на основании письменного или устного обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком, а также в журнале записи на личный прием к Главе МО (приложение № 2).

50. Обращения граждан о личном приеме Главой МО, поступившие по телефону (40-837), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 3). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

51. Специалист, отвечающий за работу вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада.

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

52. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой заявителю сообщается специалистом дополнительно.

53. Заместитель главы администрации, специалисты администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности.

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

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

56. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, специалист администрации своевременно предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. В день проведения личного приема граждан Главой специалист, отвечающий за работу по обращениям граждан, заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 4) и заносят регистрационные данные в журнал регистрации обращений граждан.

При проведении личного приема граждан специалистами карточки личного приема граждан заполняются, непосредственно в ходе личного приема и данные заносятся в журнал регистрации обращений граждан сразу после проведения личного приема.

58. 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.

59. 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.

60. 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 настоящим порядком. 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.

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

62. Специалисты администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**Информирование населения**

63. Для ознакомления граждан с информационными материалами здании администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов.

64. На информационном стенде и на официальном сайте администрации 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) график приема граждан Главой и специалистами администрации

3) порядок 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.

65. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

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

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

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

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

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

66. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан 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 специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

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

Специалист вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

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

**Составление еженедельной и ежемесячной**

**информации по обращениям граждан в администрации Новошарапского сельсовета**

69. Перечень, форма, периодичность предоставления еженедельной и ежемесячнойинформации по обращениям граждан утверждаются первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению председателя комитета – общественной приемной.

70. Еженедельная и ежемесячнаяинформация по обращениям граждан готовится ответственным специалистом.

71. Специалист т еженедельную и ежемесячную информацию о количестве и характере обращений граждан в администрацию Ордынского района Новосибирской области.

**Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации Новошарапского сельсовета**

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к п. 26 Инструкции

**Аннотация к письменному обращению**

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

│ │

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

│ (дата поступления письма) │

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

│ │

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к п. 49 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**записи граждан на личный прием**

**к Главе Новошарапского сельсовета**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Датаобращения | Фамилия, имя,отчество | Адрес местажительства | Содержание вопроса | Резолюция (поручение) по обращению |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к п. 50 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан, поступающих в администрацию Новошарапского сельсовета**

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

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к п. 57 Инструкции

**Карточка личного приема граждан**

|  |
| --- |
|  № \_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

 (оборотная сторона карточки)