|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **с. ЧУМАКОВО Куйбышевского р-на Новосибирской области** |  | **УЧРЕДИТЕЛЬ****Администрация****Чумаковского****сельсовета** |

**Вестник № 507**

# 14 ноября 2023

# О ф и ц и а л ь н ы е д о к у м е н т ы

## Ч у м а к о в с к о г о с е л ь с о в е т аАдминистрация Чумаковского сс

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУМАКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КУЙБЫШЕВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**№ 45-р 13.11.2023**

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Чумаковского сельсовета

Куйбышевского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.12.2018 №528-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившим силу пункта 2 части 2 статьи 22 Федерального закона "О территориях опережающего социально-экономического развития в Российской Федерации" в связи с реорганизацией государственного управления в сфере миграции и в сфере внутренних дел», администрация Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»», Постановлением Губернатора Новосибирской области от 21.09.2023 №187 «О внесении изменений в Постановление Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 №134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»»:

1. Утвердить инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

2. Распоряжение администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области от 25.10.2023 №43-р «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области» признать утратившим силу.

2. Опубликовать настоящее Распоряжение в периодическом печатном издании «Вестник» органов местного самоуправления Чумаковского сельсовета и на официальном сайте администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в информационной телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Чумаковского сельсовета А.В. Банников

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНАраспоряжением администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области от 13.11.2023 № 45-р  |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

**в администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области**

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 Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области и в администрацию Чумаковского сельсовета Куйбышевского 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 Чумаковского 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 Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области и в администрацию Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области:

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

2) в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

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

**письменных обращений граждан**

4. Обращения в письменной форме граждан, поступившие главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области и в администрацию Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 632364, Новосибирская область, Куйбышевский район, с. Чумаково, ул. Ленина, 59;

 2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области: https://chumakovo.nso.ru/;

на адрес электронной почты администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области: admchumakovo@yandex.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- Единый портал): https//tsia.gosuslugi.ru.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, который несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6.В администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

7. Обращения в письменной форме граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

8. При получении обращений в письменной форме 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 обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

10.  Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по котором должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной 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 обращения в письменной форме 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.

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

13.  Обращения в письменной форме 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 обращения в письменной форме 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 Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, либо уполномоченное им на то лицо при получении обращения в письменной форме, 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 обращении в письменной форме 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 Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, 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 об обращениях в письменной форме граждан, содержащих предложения по совершенствованию правовых актов Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области 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 обращения в письменной форме 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. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

23.  Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет обращение в письменной форме.

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 обращений в письменной форме, действия (бездействие) должностных лиц администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

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

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

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

26. Если обращение в письменной форме поступило в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, файл прикрепляется к регистрационной карточке (Приложение № 1).

27.  Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области и администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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.

28.  Обращение в письменной форме, 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.

29. Если обращение в письменной форме 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 регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

31. На первой странице обращения в письменной форме гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 2), где указывается дата регистрации и входящий номер.

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

33. Зарегистрированные обращения с резолюцией направляются исполнителям, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

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

**граждан, организация контроля за их рассмотрением**

34. Обращения в письменной форме граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области и администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского 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.

34.1. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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.

 34.2. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://base.garant.ru/12146661/#block_1004) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

35. Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует 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.

36. 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".

37. 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 обращениями в письменной форме, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

37.1. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](http://base.garant.ru/12146661/#block_11) настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](http://base.garant.ru/12146661/#block_1151) настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении»;

38. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Чумаковского сельсовета, 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.

39. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

40. Обращения, которые были направлены Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, возвращаются специалисту администрации ответственному за организацию приема обращений граждан, для занесения резолюции Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

41. Обращения граждан с резолюцией Главы Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

Ответ на обращение подписывается Главой Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

42. 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 сенатора Российской 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.

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

44. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляет специалист администрации ответственный за организацию приема обращений граждан.

 45. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](http://base.garant.ru/12146661/#block_602) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

45. обращения в письменной форме граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в администрацию 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.

46. В папку "Дело" вкладываются:

1) подлинник обращения в письменной форме 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) регистрационная карточка;

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

**VI. Личный прием граждан**

48. 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 13.00.

49. Личный прием граждан проводит Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

50. Приемы граждан проводятся в помещении администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

51. Запись граждан на личный прием к Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области осуществляет специалист администрации ответственный за организацию проведения личного приема граждан, о чем в журнале записи на личный прием к Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области делается соответствующая запись (приложение № 3).

52. Обращения граждан о личном приеме Главой Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, поступившие в администрацию по телефону (31-378,31-136), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 4). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема.

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

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

55. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области своевременно сообщает об этом специалисту администрации ответственному за организацию проведения личного приема граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

56. В день проведения личного приема граждан Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 6).

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

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист администрации, ответственный за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от районного центра, дату и время обращения.

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

59. Обращение в письменной форме, 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.

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

61. Глава Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

**поступившими по справочному телефону администрации**

63. Справочный телефон 31-136 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00, обеденный перерыв с 12-00 до 13-00.

64. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по справочному телефону (приложение № 5).

65. 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. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

66. Общественная приемная направляет еженедельную информацию о количестве обращений граждан в администрацию Куйбышевского района.

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

**должностных лиц администрации**

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

68. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения к Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности администрации Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области.

69. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, лично или направить жалобу по почте.

Приложение № 1

к п. 26 Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

**Письмо гражданина КОНТРОЛЬ**

**Центральная картотека**

Рег № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Группа: **Письма от граждан**

Корр.: адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Связки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Автор / Дата Содержание | Исполнители: | План. /Факт | Исполнение |
|  |  |  |  |

Журнал передачи документа:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Списан в дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение № 2

к п. 31 Инструкции

Регистрационный штамп

|  |
| --- |
| Чумаковский сельсовет«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 3

к п. 51 Инструкции

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием к Главе Чумаковского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области

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

Приложение № 4

к п. 52 Инструкции

ЖУРНАЛ

учета устных обращений граждан

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

Приложение № 5

к п. 64 Инструкции

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 п. 57 Инструкции

 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 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель редакционного Совета | адрес издателя: | тираж |
|  А.В. Банников | с. Чумаково, ул. Ленина, 59 | 50 экз. |