Администрация

Куйбышевского сельсовета

Куйбышевского района

Новосибирской области

Распоряжение

п. Комсомольский

30.04.2021 № 37

Об утверждении инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан в администрации Куйбышевского 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 от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 131- ФЗ от 06.10.2003г «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100010) о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).
2. Данную инструкцию разместить на официальном сайте администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области [www.kuibyshevki.nso.ru](http://www.kuibyshevki.nso.ru).
3. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Куйбышевского сельсовета

Куйбышевского района

Новосибирской области Н.В. Макуха

 Утверждена распоряжением

от 30.04.2021 № 37

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации

Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области

I. Общие положения

    1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области  (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области   (далее - глава Куйбышевского сельсовета) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главой Куйбышевского

сельсовета.

   2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A4556ED6492AF0AECF0EA5i31DJ) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1950i712J) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению, а также настоящей Инструкцией.

   3. Граждане имеют право обращаться к главе сельсовета:

   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 сельсовета подлежат обязательному рассмотрению.

   Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная д. 10, п. Комсомольский, Куйбышевский район, Новосибирская область, 632370.

   Адрес электронной почты администрации Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [kuib\_kuibish@mail.ru](mailto:kuib_kuibish@mail.ru).

   Тел. 8 (383-62)32-541, факс: 8 (383-62)32-596

   5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы сельсовета или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Глава сельсовета несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

   6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе сельсовета, организует специалист, ответственный за ведение делопроизводства в администрации (далее делопроизводитель). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет  делопроизводитель администрации.

   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 администрации.

   8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1952i71CJ) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

   9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

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

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

   10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1952i71CJ) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

   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 сельсовета.

   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 случае, если 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;

   15.Текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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;

16. 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;

17. Глава сельсовета либо уполномоченное им на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

   19. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельсовета 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. 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.

21. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства или отзывы на законодательные, нормативные акты, а также суждения о деятельности органов власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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

24. 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 государственно-правового департамента администрации.

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

 III. Регистрация письменных обращений граждан

 25. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

26. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого 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 администрации.

27. Каждое поступившее письменное обращение визируется главой сельсовета и доводится до исполнителя.

28. 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.

29. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке (Приложение № 1).

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы и администрации Куйбышевского 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.

А в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, 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., на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

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, иных государственных органов, в журнале регистрации письменных обращений 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.

32. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения 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.

33. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 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.

34. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный [штамп](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A137Bi513J), где указывается дата регистрации и входящий номер.

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, согласно Федеральному [закону](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1957i713J) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

36. Глава сельсовета в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, 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.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию администрации, то обращение в течение двух дней возвращается заявителю с сопроводительным письмом за подписью главы сельсовета.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100069) 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 независящим от них обстоятельствам.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава 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.

40. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава сельсовета.

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

42. Обращения граждан с резолюцией главы сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой сельсовета.

Ответ на обращение подписывается главой сельсовета.

43. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской 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.

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

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

V. Формирование дел с обращениями граждан

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

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

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) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителя 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.

48. В папку "Дело" вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

2) 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.

49. 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

 47. Личный прием граждан в администрации проводится главой сельсовета по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 10-00 до 12-00.

48. Личный прием граждан проводит глава сельсовета;

49. Личный прием главы сельсовета осуществляется в порядке очередности в день приёма.

50. Запись граждан на личный прием к главе Куйбышевского сельсовета осуществляет специалист администрации ответственный за организацию проведения личного приема граждан, о чем в журнале записи на личный прием к главе Куйбышевского сельсовета делается соответствующая запись (приложение № 2).

51. Обращения граждан о личном приеме главой Куйбышевского сельсовета, поступившие в администрацию по телефону (383 62) 32-543, регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 3). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема.

52. Специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада главе сельсовета.

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

53. О дате, времени и месте проведения личного приема главой сельсовета заявителю сообщается специалистом дополнительно.

54. Глава сельсовета ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в служебном помещении (кабинете).

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

56. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой главы сельсовета, специалист по работе с обращениями граждан своевременно оповещает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

58. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100072) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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 сельсовета, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов.

63. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону глава подробно, в вежливой форме консультирует 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 другие органы 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 главой сельсовета;

3) порядка проведения личного приема граждан;

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.

64. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале учета  устных обращений граждан  (приложение № 4) и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

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

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) проставляется регистрационный штамп и указывается дата принятия обращения.

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

67. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работники администрации вызывают сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VII. Организация работы с обращениями граждан,

поступившими по горячему телефону администрации

68. Справочный телефон 8-383-62-32-543 работает в администрации Куйбышевского сельсовета в рабочие дни с 9-00 до 17-00, в пятницу с 9-00 до 16-00 .

69. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 3).

70. 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

71. Специалист  ответственный за ведение приема граждан ежемесячно направляет информацию о количестве и характере обращений граждан в администрацию Куйбышевского муниципального района.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

72. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Куйбышевского сельсовета 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 к главе Куйбышевского сельсовета, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности администрации Куйбышевского сельсовета.

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

Приложение № 1

к [п.](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100099) 29 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. 5](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100141)0 Инструкции

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием к главе Куйбышевского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области

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

Приложение № 3

к [51](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100142) Инструкции

ЖУРНАЛ

учета устных обращений граждан

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

Приложение № 4

к [п. 64](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100142) 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 № 5

к [п. 57](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100142) 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_