**АДМИНИСТРАЦИЯ ТОЛМАЧЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**17.10.2023 с. Толмачево № 46 - р**

**Начало формы**

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан**

 В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области и в администрацию Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, в соответствии с требованиями [Конституции Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937), [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846), [Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](http://docs.cntd.ru/document/902141645),

РАСПОРЯЖАЕТСЯ:

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

 2. Настоящее распоряжение вступает в силу после подписания, размещается на официальном сайте администрации Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области:

tolmachevskiy.nso.ru

 3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Толмачевского сельсовета Д.И. Емельянов

Исп. И.И. Савинцева

Тел. 295-75-04

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации

Толмачевского сельсовета

Новосибирского района
Новосибирской области
от 17.10.2023 № 46-р

**ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан**
**I. Общие положения**

 1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области и администрацию Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан главой Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, первым заместителем главы, заместителем главы и специалистами администрации Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области уполномоченных на то в пределах их компетенции.

 2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937), [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846) (далее - [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846)), [Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](http://docs.cntd.ru/document/902141645) (далее - [Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902141645)), [постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=107765&date=27.09.2023)м Губернатора Новосибирской области от 21.09.2023 № 187 "О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 06.05.2023 №134», а также настоящей Инструкцией.
 3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес главы Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области(далее-главы) и администрации Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, организует администрация Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее-администрация).

 Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации по обращениям граждан Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее-специалист по обращениям граждан).
 4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы, заместителя главы администрации и специалистов администрации, уполномоченных на то в пределах их компетенций.

**II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

 5. Обращения граждан в письменной форме, поступившие в адрес главы и администрации, подлежат обязательному рассмотрению.
 Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская, д. 50,с. Толмачево, Новосибирский район, Новосибирская область, 633100.

 Официальный сайт администрации для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admtolmachevo@mail.ru. Факс: (8383) 295-75-04. Телефон: (8383) 295-75-04.

 Обращения граждан в письменной форме, 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 обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

 6. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.
 Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками администрации с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.
 Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес главы и администрацию, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.
 7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) и настоящей Инструкцией.
 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 которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.
 Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
 Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации.
 8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
 При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
 9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее-СЭДД).
 10. Глава определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:
1) первому заместителю главы администрации, заместителю главы администрации;
2) специалистам администрации сельсовета, уполномоченным на то в пределах их компетенции.

 11. В случае если в обращении, направленном главой на рассмотрение, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию заместителя главы администрации или специалиста администрации, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения, главе направляется служебное письмо за подписью заместителя главы администрации или специалиста администрации о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения другому специалисту администрации или в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

 Самостоятельное перенаправление поступивших от главы письменных обращений другому специалисту администрации, в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу не допускается.
 12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы, 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 его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.
 Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью через отдел делопроизводства - канцелярию администрации (далее - отдел делопроизводства - канцелярия).
 В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.
 В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через отдел делопроизводства-канцелярию.
 В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.
 13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

 14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает глава.
 15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, 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.
 16. По решению главы рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.
 17. Глава, заместитель главы администрации, специалисты администрации 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. Письменное 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. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместитель главы администрации, специалист администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
 20. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
 21.Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:
 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
 2) текст письменного обращения не поддается прочтению.

 Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;
 4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.
 22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Толмачевского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение соответствующему специалисту администрации, разработавшему нормативный правовой акт.
 23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием юриста администрации.
 Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

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

#  24. Обращение в письменной форме, направленное главе, заместителю главы администрации, специалистам администрации, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации в администрации. 25. Глава, заместитель главы администрации, специалисты администрации в пределах своей компетенции: 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан; 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции. 26. Должностное лицо администрации по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления. 27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным. 28. Ответ на письменное обращение подписывается главой либо уполномоченными на то лицами.  29. Поступившие на имя главы запросы, обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в администрации и представляются главе для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.  Рассмотрение запросов, обращений сенаторов Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9027721), [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846), Законом Новосибирской области [от 25.12.2006 N 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»](http://docs.cntd.ru/document/5423802). 30. Ответ на запросы, обращения сенаторов Совета Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата либо лицом, временно исполняющим его обязанности. Ответ сенатору Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя главы либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается главой или лицом, временно исполняющим его обязанности, 31. Проект ответа на письменное обращение за подписью главы, представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись главе не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения. 32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу

# электронной почты, указанной в обращении, поступившем в администрацию в форме

# электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета

# гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационнойсети«Интернет». Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без содержания персональных данных заявителей и детей. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальном сайте администрации. Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

**IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

 33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя главы и в администрацию, осуществляют глава и специалист по обращению граждан в пределах своей компетенции.
 34. Решение о постановке письменного обращения, поступившего на имя главы и в администрацию на контроль принимает глава.
 35. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает глава. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.
 Письменное обращение с резолюцией главы, предполагающее ответ гражданину за подписью главы, продлевается на основании служебного письма на имя главы и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым либо единственным исполнителем.
 Письменное обращение с резолюцией главы, не предполагающее ответ гражданину за подписью главы, снимается с контроля специалистом по обращениям граждан на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.
 36. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, уполномоченные главой лица проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются главе.

**V. Личный прием граждан**

 37. Личный приём граждан проводят: глава (по пятницам с 9:00 до 13:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00), первый заместитель главы администрации, согласно установленного дня и времени, без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном кабинете. Информация о днях и времени приема размещена на официальном сайте и на стенде администрации.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.
 38. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
 39. В соответствии с Законом Новосибирской области [от 06.07.2018 N 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области»](http://docs.cntd.ru/document/465723300) депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
 40. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
 41. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.
 42. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:
 1) представляется заявителю;
 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема (приложение № 1) гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;
 3) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.
 43. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.
 В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ сроки.
Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) и настоящей Инструкцией.
 44. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 45. Глава и заместитель главы администрации принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.
 46. После завершения личного приема специалист по обращению граждан регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.
 47. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.
 48. В администрации ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых главой:
 1) архив оригиналов карточек личного приема граждан главой.
 Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;
 2) электронный архив в СЭДД.
 Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

**VI. Прием граждан** **специалистами администрации**

 49. Прием граждан специалистами администрации осуществляется в соответствии с настоящей инструкцией в своих служебных помещениях (кабинетах) без предварительной записи, в порядке очередности.

 50. Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

На информационном стенде 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) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

 3) порядок получения консультаций;

 4) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия)

должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

 5) 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.

51. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, сотрудники

 администрации, в вежливой форме, консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают 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 государственной власти, орган местного

 самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

1. о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

 52. Консультации предоставляются по вопросам: требований к оформлению письменного обращения; мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации; порядка проведения личного приема должностными лицами администрации; порядка и сроков рассмотрения обращений; 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).

53. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, регистрируются в СЭДД, фиксируются в журнале регистрации устных обращений 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 предоставление письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности специалистом администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому специалисту администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

 54. При проведении приема граждан, специалисты принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

Специалисты администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

55. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется работниками администрации в рабочие дни в 9.00 и 16.00.
 56. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист администрации вызывает сотрудника полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившим по «горячему телефону» администрации**

57.«Горячий телефон» (8-383-295-75-04) работает в администрации в рабочие дни с 9:00

до 17:00 (в пятницу с 9:00 до 16:00). Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 2).

 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. При необходимости глава или уполномоченное лицо выезжает на место для проверки изложенных в обращении фактов.

**VIII. Составление учетно - контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

 58. Учётно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится уполномоченным специалистом администрации по поручению главы сельсовета, по результатам регистрации в журнале обращений граждан. К подготовке информации, могут привлекаться другие специалисты администрации.

59. Специалист администрации по обращениям граждан отправляет ежемесячно,

информацию о количестве и характере обращений граждан в администрацию Новосибирского района Новосибирской области.

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

 **должностных лиц администрации**

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

Приложение №1

к Инструкции

**Карточка личного приема граждан**

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

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

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

(социальное положение, льготы, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

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

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

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

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

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

(оборотная сторона карточки)

**Ход рассмотрения обращения**

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

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

**Отметки о повторных обращениях**

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

Приложение №2

к Инструкции

 **ЖУРНАЛ**

**учёта устных обращений граждан**

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

 ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к Инструкции

**Время личного приема граждан**

Прием граждан главой Толмачевского сельсовета

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Должность** | **Кабинет, телефон** | **Дни и часы приема** |
| ЕмельяновДмитрий Иванович | Глава Толмачевского сельсовета | т. 8 (383) 295-75-03 | Пятницас 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |

Список должностных лиц администрации Толмачевского сельсовета,

ведущих личный прием граждан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Должность** | **Кабинет, телефон** | **Дни и часы приема** |
| Чубаров Николай Александрович | Первый заместитель главы администрации Толмачевского сельсовета | т. 295-75-01 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Пинчук Ирина Викторовна | Заместитель Главы | т. 295-75-02 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Селезнев Александр Михайлович | Начальник отдела | т. 295-75-04 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Горналова Елена Юрьевна | Ведущий специалист(по земельным вопросам) | т. 295-75-02 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Капгер Юлия Сергеевна | Ведущий специалист(по земельным вопросам) | т. 295-75-02 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Макарова Анжелика Александровна | Начальник военно-учётного стола | т. 295-70-03 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Пчелинцева Марина Константиновна | Ведущий специалист(приемная) | т.295-75-03 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Кривошей Татьяна Анатольевна | Ведущий специалист(ГО и ЧС) | т. 295-75-01 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Овчинников Евгений Васильевич  |  Главный бухгалтер | т. 295-70-02 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Савинцева Ирина Ивановна | Ведущий специалист(обращения граждан)Канцелярия  | т. 295-75-04 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Лукьянчикова Валентина Леонидовна  | Ведущий специалист(по кадровой работе) | т. 295-75-04 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |
| Левун Игорь Юрьевич | Ведущий специалист(дорожная деятельность) | т. 295-75-04 | Понедельник и пятница с 09:00 до 13:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) |