АДМИНИСТРАЦИЯ
КАЗАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
БАГАНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |
| --- |
| 07.02.2018 № 09 |
| с Казанка |
| Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области |

В соответствии с Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).

 2. Распоряжение администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области от 27.5.2016 №21-р «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области» считать утратившими силу.

 3. Настоящее постановление опубликовать в периодическом печатном издании «Бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования Казанского сельсовета» и на сайте администрации Казанского сельсовета www.kazanskogo.ru

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Исполняющий обязанности

Главы Казанского сельсовета

Баганского района Новосибирской области

Заместитель Главы администрации И.А.Никитенко

Остапенко Андрей Юрьевич

36-189

УТВЕРЖДЕНА

постановлением

 администрации

Казанского сельсовета

Баганского района

Новосибирской области

от 07.02.2018 № 09

**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 личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области и в администрацию Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, обращений юридических лиц и объединений граждан (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, заместителем главы администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, специалистами администрации.

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, Баганского района, Регламентом администрации Казанского сельсовета Баганского района, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Главы Баганского района, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Казанского сельсовета Баганского района , а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области и в администрацию Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области и в администрацию Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул.Школьная, 15, с. Казанка, Баганский район, Новосибирская область, 632786.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: kazanskiyselsovet@mail.ru

Факс: (383) 53 36-132. Телефон: (383) 53 36-132.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, заместителя главы администрации Казанского сельсовета или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители муниципальных органов власти несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Казанского сельсовета Баганского района, организует администрация Казанского сельсовета Баганского района (далее – администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации в компетенцию которого входит данная должностная обязанность.

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 Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области.

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

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

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

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

10. «Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией. 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»;

- Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, 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 11 настоящей инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;

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 Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, заместителя Главы администрации Казанского сельсовета.

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

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

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

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

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

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

5) 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

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4, 5 пункта 14 настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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

15. Специалист администрации по работе с населением вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1-3 пункта 14 настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Казанского сельсовета Баганского района, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1) В случае поступления в администрацию 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

 18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов исполнительной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

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

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

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

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

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием Главы Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области.

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию (специалисту отвечающему за работу с населением). Регистрация производится в специальном журнале.

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, специалист отвечающий за работу с населением направляет письменное обращение:

1) Главе Казанского сельсовета;

2) заместителю главы администрации Казанского сельсовета;

 3) при необходимости – руководителям муниципальных учреждений Казанского сельсовета Баганского района.

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, 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 письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, заместителю главы администрации Казанского сельсовета.

26. Каждое поступившее письменное обращение проверяется на наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в регистрационно-контрольной карточке о том куда обращался гражданин ранее.

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

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.

28. Обращения регистрируются в журнале и заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 1), в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) социальная и льготная категория;

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

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

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких 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.

29.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного части 14 статьи II настоящей Инструкции."

30. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, Законодательного Cобрания Новосибирской области, Совета депутатов Баганского района, администрации Баганского района, Совета депутатов Казанского сельсовета Баганского района, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

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

33. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Казанского сельсовета Баганского района, организации муниципального образования Казанского сельсовета Баганского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

34. Регистрационно-контрольная карточка писем граждан заполняется в одном экземпляре. На экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям муниципальных учреждений Казанского сельсовета Баганского района, органам местного самоуправления, руководителям организаций расположенных на территории муниципального образования Казанского сельсовета Баганского района обращения отправляются специалиста администрации отвечающего за работу с населением. Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

**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 Казанского сельсовета Баганского 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, за исключением случая, указанного в части 35.1 настоящей статьи.

35.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции направляется высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

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

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию исполнительного органа местного самоуправления Казанского сельсовета Баганского района, то обращение в течение двух дней возвращается специалисту по работе с населением с сопроводительным письмом за подписью руководителя исполнительного органа местного самоуправления Казанского сельсовета Баганского района о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

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

 38. «Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также могут получить письменный ответ, по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 1 п. 17 настоящей инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

39. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава Казанского сельсовета Баганского района, заместитель главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководителимуниципальных учреждений, либо уполномоченные ими 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 принимают Глава Казанского сельсовета Баганского района, заместитель главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководители муниципальных учреждений.

41. Обращения, которые были направлены Главе Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, возвращаются специалисту администрации по работе с населением для занесения резолюции Главы Казанского сельсовета Баганского района в регистрационно-контрольную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

42. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют Глава Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области , руководители муниципальных учреждений, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, а также заместителем главы администрации Казанского сельсовета, по согласованию с Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области.

43. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

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

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

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

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется специалистом администрации по работе с населением.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

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

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия и инициалы заявителя;

4) дата регистрации обращения.

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) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

48. 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**

49. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области от 12.11.2014 № 50 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Приём граждан проводится в удобное для граждан время с 9.00 часов до 17.00 часов

50. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области;

2) заместитель главы администрации Казанского сельсовета;

3) специалисты администрации в компетенцию которых входит решение рассматриваемого обращения граждан

4)руководители муниципальных учреждений.

51. Личный прием граждан Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области осуществляется в порядке живой очереди.

52. Обращения граждан о личном приеме Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области, поступившие в администрацию по телефону , регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 3). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

53. Специалист администрации по работе с населением 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 Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области.

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

54. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Казанского сельсовета Баганского района Новосибирской области заявителю сообщает специалист администрации в должностные обязанности которого входит работа с населением.

55. Заместитель главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководители муниципальных учреждений, ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместитель главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководители муниципальных учреждений своевременно сообщают об этом специалисту по работе с населением , который предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

58. Заместитель главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководители муниципальных учреждений Казанского сельсовета Баганского района при необходимости проводят выездные приемы граждан в селах района, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

59. В день проведения личного приема граждан Главой Казанского сельсовета Баганского района специалист администрации по работе с населением заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 4) и заносит регистрационные данные в регистрационный журнал.

При проведении личного приема граждан заместителем главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководителями муниципальных учреждений Казанского сельсовета, каждый руководитель лично заполняет журнал регистрации устных обращений граждан.

60. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом администрации по работе с населением.

61. 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 по работе с населением 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 , даты и времени обращения.

62. 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.

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

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

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

66. Заместитель Главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, руководители муниципальных учреждений, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

**по телефону администрации**

67. Телефон 36-132 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00.

68. Обращения граждан, поступившие по телефону фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

69. 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 специалист администрации по работе с населением направляет ответственных лиц на место для проверки изложенных в обращении фактов.

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

**информации по обращениям граждан**

70. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются Главой Казанского сельсовета Баганского района по представлению специалиста администрации по работе с населением.

71. Специалист администрации по работе с населением направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в в отдел по работе с населением администрации Баганского района (тел 21-151).

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

**должностных лиц администрации**

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

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

 заместителя главы администрации Казанского сельсовета Баганского района - к Главе Казанского сельсовета Баганского района;

руководителей муниципальных учреждений - к Главе Казанского сельсовета Баганского района, заместителю главы администрации Казанского сельсовета Баганского района, в соответствии с их полномочиями.

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

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к п. 28 Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ письменных обращений граждан

« » 20 г

|  |  |
| --- | --- |
| ЗаявительАдрес | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Автор, дата, индекс •сопроводительногописьма |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | от № |

|  |  |
| --- | --- |
| Предыдущие обращения | от № |

|  |  |
| --- | --- |
|  | от № |

|  |  |
| --- | --- |
| Краткое содержание шифр вопроса |  |
| Автор резолюции, резолюцияОтветственный исполнительРоспись в получении |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |
|  |

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Срок исполнения | Контрольные отметки | Дата получения ответа | Дата сообщения заявителю |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Подпись

Особые отметки

Результат рассмотрения: Удовлетворено, разъяснено, передано в другие органы, отказано.

Обращение проверено с выездом на место

С контроля снял.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к п. 32 Инструкции

 **Регистрационный штамп**

администрация Казанского асельсовета Баганского района

Новосибирской области

**Общественная приемная**

Входящий № \_\_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20 г.

Телефон 36-189

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к п. 52 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан**

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к п. 60 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. исполнителя | Сроки рассмотрения |
| принято в работу | продление срока | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

Отметка о повторных обращениях

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