**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**НОВОРЕШЕТОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЧКОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**16.04. 2020 № 17**

**Об инструкции по организации работы**

**с обращениями граждан и проведению личного**

**приема граждан в администрации Новорешетовского сельсовета Кочковского района Новосибирской области**

В целях реализации Федерального закона от 01.01.2001 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приема граждан в администрации Новорешетовского сельсовета Кочковского района Новосибирской области

1.Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новорешетовского района.

2.Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Глава Новорешетовского сельсовета И.Г. Кулагина

Крищук Н.В.

8 (383 56 ) 24-115

Приложение

к распоряжению № 17 от 16.04.2020г.

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИЮ

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОРЕШЕТОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА КОЧКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новорешетовского сельсовета Кочковского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и [коллективных](https://pandia.ru/text/category/koll/)), поступающих в администрацию Новорешетовского сельсовета, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Новорешетовского сельсовета (далее - администрация).

1.2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 01.01.2001 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", другим [законодательством Российской Федерации](https://pandia.ru/text/category/zakoni_v_rossii/), законами и иными нормативно-правовыми актами Новосибирской области, муниципальными [правовыми актами](https://pandia.ru/text/category/pravovie_akti/) Новорешетовского сельсовета, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей администрации сельсовета (Глава Новорешетовского сельсовета, специалистами администрации сельсовета) или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета.

1.4. Граждане имеют право обращаться в администрацию Новорешетовского сельсовета:

* письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
* лично (на личных приемах);
* устно (по телефону).

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

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Новорешетовского сельсовета (включая обращения, поступившие по [информационным системам](https://pandia.ru/text/category/informatcionnie_sistemi/) общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие), подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

632692 Новосибирская область, Кочковский район п. Новые Решеты пер. Молодежный 8.

Адрес электронной почты: kck\_novorech@mail.ru

Факс: (383)5624115

Телефон: 24289.

2.2. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Новорешетовского сельсовета, организует и осуществляет прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан заместитель главы администрации.

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

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию, без их согласия.

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.

2.3. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляет Глава Новорешетовского сельсовета и определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Администрация Новорешетовского сельсовета не ведет переписку с гражданами по электронной почте.

2.4. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. 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.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

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

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

2.7. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новорешетовского сельсовета или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности администрации и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.8. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

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

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

д) связанные с рекламой товаров или услуг.

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

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

2.10. Глава Новорешетовского сельсовета, его заместители, могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

а) автор неоднократно (более чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

б) содержание письменного обращения носит сумбурный характер (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

в) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении.

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.

В таких случаях автору письменных обращений направляется письменное уведомление о прекращении переписки.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения. Регистрация производится в приёмной администрации Новорешетовского сельсовета в журнале «Входящая корреспонденция».

3.2. В левом нижнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения.

3.3. Первичная обработка письменных обращений граждан производится управляющим делами администрации, проверяется наличие письменных обращений гражданина за предыдущий год или в течение текущего года. Если такие данные имеются, то делается соответствующая отметка с указанием даты и вида обращения, и обращение направляется на рассмотрение Главе.

3.4. Управляющий делами администрации Новорешетовского сельсовета вправе направлять письменные сообщения гражданам о прекращении (недопустимости) переписки по их обращениям согласно подпунктам "а", "б", "в" пункта 2.6. настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Передача письменного обращения и уведомление гражданина оформляется соответствующим письмом за подписью управляющего делами администрации района.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из [средств массовой информации](https://pandia.ru/text/category/sredstva_massovoj_informatcii/), а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 01.01.2001 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**4. Оформление дел**

4.1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются в отдел организационно-контрольной работы администрации, где они формируются в дело. На титульном листе дела проставляется регистрационный номер «Журнал учёта письменный обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан», фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, данные о продлении рассмотрения обращения гражданин и снятии с контроля, количество листов.

4.2. В папку вкладываются:

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

сопроводительный лист (аннотация);

резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

ответ заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.3. Снятые с контроля Главой Новорешетовского сельсоветиа обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе организационно-контрольной работы администрации в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

**5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 16.00.

5.2. Прием граждан проводят:

Глава Новорешетовского сельсовета личный прием граждан в своем служебном помещении (кабинетах).

Предварительную запись граждан на личный прием к Главе Новорешетовского сельсовета осуществляет специалисты администрации.

5.3. При проведении записи на личный прием граждан специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. При проведении личного приема граждан Главой Новорешетовского сельсовета заполняются карточки приема граждан (приложение).

Данные о личном приеме Главы Новорешетовского сельсовета заносятся в «Журнал учёта личного приёма граждан» специалистом администрации.

5.5. Глава Новорешетовского сельсовета принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно или разъяснено куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан. По просьбе гражданина ему может быть дан письменный ответ не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

5.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют специалисты администрации, которым направлено конкретное обращение.

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

**по телефону в приёмную администрации Новорешетовского сельсовета**

6.1. Администрации Новорешетовского сельсовета работает в рабочие дни с 8-00 до 17-00 .Телефон приёмной 24-115.

6.2. Обращения граждан, поступившие по телефону в приёмную администрации фиксируются в «Журнале учёта устных обращений граждан».

6.3. Не подлежат регистрации устные обращения граждан, если:

а) не представляется возможным понять смысл обращения;

б) гражданин не желает указать свою фамилию, имя, отчество и место проживания (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

в) гражданин использует в речи нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу.

6.4. Если по обращению гражданина не представляется возможным немедленно дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до сведения соответствующих должностных лиц, которые принимают решение о дальнейшей работе с обращением и о необходимости срочного выезда на место.

**7. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

7.1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Новорешетовского сельсовета.

7.2. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации сельсовета, согласно Федеральному закону от 01.01.2001 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 01.01.2001 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

7.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса по обращению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, уполномоченное должностное лицо администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение, но не позднее 3-х дней до истечения 30-дневного срока. При этом в отдел организационно-контрольной работы администрации района должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

7.4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации сельсовета, которым направлено конкретное обращение.

Решения о снятии обращений граждан с контроля принимает Глава Новорешетовского сельсовета.

7.5. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Новосибирского областного Совета депутатов, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

7.6. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным органом местного самоуправления.

7.7. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации сельсовета, органы местного самоуправления Новорешетовского района, осуществляется отделом организационно-контрольной работы администрации сельсовета.

7.8. Аналитическая информация по обращениям граждан ежеквартально обобщается отделом организационно-контрольной работы администрации сельсовета и предоставляется управляющему делами администрации.

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ  к инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новорешетовского сельсовета |

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения:

\*п.3 ст.13 ФЗ N 59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" :

«Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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.»

*Дан устный ответ с согласия гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(пояснить)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Предоставить письменный ответ до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(указать дату и исполнителя)

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(оборотная сторона карточки)