## АДМИНИСТРАЦИЯ ИСКРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

**ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**От 02.04.2020 №31-р/1**

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан в администрации Искровского сельсовета Черепановского района Новосибирской области

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы Искровского сельсовета Черепановского района, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

2. назначить ответственным за работу с обращениями граждан специалиста 2 разряда администрации Искровского сельсовета Мармулеву Н.В.;

3. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Искровского сельсовета С.Н. Мальцев

Утверждена распоряжением

администрации

Искровского сельсовета Черепановского района

от 02.04.2020 № 31-р/1

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. 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, поступившими в адрес Главы Искровского сельсовета, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Искровского сельсовета, заместителем Главы администрации Искровского сельсовета и уполномоченными на то лицами.

1.2. 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" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), Инструкцией по документационному обеспечению, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Искровского сельсовета, организует администрация Искровского сельсовета.

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Искровского сельсовета, заместителя Главы Искровского сельсовета и уполномоченных на то лиц в пределах их компетенции.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Искровского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная 19а, п. Искра, Черепановский район, Новосибирская область, 633542.

Официальный сайт администрации Искровского сельсовета для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admiskra@mail.ru факс: (8383) 45-54-344. Телефон: (8383) 45-54-344

2.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает органа местного самоуправления, в которые 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, специалистом по работе с обращениями граждан Искровского сельсовета 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 Искровского сельсовета, в том числе адресованные в орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

2.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Искровского сельсовета Черепановского района.

2.4. 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.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом администрации Искровского сельсовета в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

2.6. Глава Искровского сельсовета определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) заместителю Главы Искровского сельсовета;

1. Специалисту по работе с обращениями граждан администрации Искровского сельсовета

Оригиналы письменных обращений в исполнительные органы государственной власти не направляются, формируются в архив общественной приемной Главы района.

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Искровского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган 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..

Письменное обращение в случае, предусмотренном в [абзаце 1](#bookmark49) настоящего пункта, направляется в иные государственные органы или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в [абзаце 4](#bookmark51) настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

2.8. 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 20](#bookmark62) Инструкции.

2.9. При направлении письменного обращения в государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает Глава Искровского сельсовета.

2.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти 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.

2.11. По поручению Главы Искровского сельсовета, заместителя Главы Искровского сельсовета, рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

2.12. Глава Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета, 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.

2.13. 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.

2.14. 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 Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета, , либо уполномоченные на то лица 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.

2.15. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 28](#bookmark84) настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Искровского сельсовета, в 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.

2.16. 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.

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

3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

3.1. Письменное обращение, направленное Главе Искровского сельсовета, заместителю Главы Искровского сельсовета, уполномоченным лицам администрации, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации Искровского сельсовета, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Главы Искровского сельсовета и 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 администрации Искровского сельсовета.

3.2. Глава Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета, , уполномоченные лица:

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, органах местного самоуправления 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 20](#bookmark59) Инструкции.
	1. Глава Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета, должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов 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.
	2. 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, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти 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.

3.5. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Искровского сельсовета, заместителем Главы Искровского сельсовета, , либо уполномоченными на то лицами.

3.6. Поступившие на имя главы Искровского сельсовета, заместителя Главы Искровского сельсовета, запросы, обращения сенатора Российской Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – сенатор Российской Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в администрации Искровского сельсовета и представляются соответственно Главе Искровского сельсовета, заместителю Главы Искровского сельсовета, для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Ответ на запросы, обращения сенатора Российской Федерации, 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.

3.7. 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 8](#bookmark37) настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Искровского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "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 Искровского сельсовета 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 Искровского сельсовета Черепановского района Новосибирской области.

.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет Глава Искровского сельсовета в пределах своей компетенции.

4.2. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета

4.3. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают: Глава Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета Черепановского района. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Главы района, предполагающее ответ гражданину за подписью Главы района, продлевается на основании служебного письма на имя Главы района 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 района, не предполагающее ответ гражданину за подписью Главы района, снимается с контроля общественной приемной Главы района на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

4.5. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, руководители структурных подразделений администрации проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

1. Формирование архива письменных обращений

5.1. В администрации Искровского сельсовета ведутся архивы письменных обращений:

1. архив письменных обращений, рассмотренных Главой Искровского сельсовета, заместителем Главы Искровского сельсовета,
2. архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

1. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

6.2. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в администрации, личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 10.00 до 13.00 час.

Личный прием граждан проводят:

1. Глава Искровского сельсовета;
2. заместитель Главы Искровского сельсовета;
3. специалист по работе с обращениями граждан Искровского сельсовета

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Искровского сельсовета гражданину, приглашенному на личный прием к Главе Искровского сельсовета, сообщается специалистом по работе с обращениями граждан по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее чем за пять дней до даты личного приема.

Специалист администрации Искровского сельсовета по работе с обращениями граждан вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Искровского сельсовета.

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

В случае обращения о записи на личный прием к Главе Искровского сельсовета по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт администрации района.

6.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к Искровского сельсовета, находится в компетенции администрации, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям структурных подразделений администрации, то по поручению Главы сельсовета личный прием гражданина проводят заместитель Главы сельсовета, специалист по работе с обращениями граждан, в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.

6.4. Специалист администрации по работе с обращениями граждан, проводит личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

6.5. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте администрации района и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации Искровского сельсовета.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

* 1. Глава Искровского сельсовета, заместитель Главы Искровского сельсовета, могут проводить выездные личные приемы граждан .
	2. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео­конференц-связи, видеосвязи, аудио-связи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц связи, видеосвязи, аудио-связи и иных видов связи.
	3. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к Главе Искровского сельсовета, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан., на основании поступивших:

1. устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);
2. письменного обращения гражданина о личном приеме.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "На личный прием не явился", проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема.

6.9. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации проводится специалистом по работе с обращениями граждан, обеспечивающим организацию проведения личного приема граждан.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1. создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
2. оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

1. подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);
2. информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Специалист по работе с обращениями граждан, обеспечивающий организацию личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

6.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены 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.

6.11. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ "О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области" депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

6.12. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.13. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

6.14. 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 гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;
3. информирует заявителя о ведении видео- или аудио-протоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео-протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео-протоколирования отсутствует;
4. уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.
	1. 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 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

* 1. 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.

* 1. руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

* 1. 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.
	2. В администрации Искровского сельсовета ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых Главой Искровского сельсовета
1. архив оригиналов карточек личного приема граждан Главой Искровского сельсовета.

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;

7. Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан

7.1. Прием граждан осуществляется здания администрации Искровского сельсовета по адресу: ул.Центральная 19а, в рабочие дни с 9-00 до 17-00 (в пятницу с 9-00 до 16-00), выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы администрации Искровского сельсовета размещается:

на официальном сайте администрации Искровского сельсовета;

на информационном стенде в холле здания администрации Искровского сельсовета ;

7.2. Помещение должно соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения, в которых проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема.

В помещении оборудуются:

1. рабочие места работников, ведущих прием граждан;
2. место для оформления гражданами письменных обращений;
3. место для приема письменных обращений;
4. место для информирования граждан;
5. место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;
6. туалетная комната;

Помещение оснащается столами, стульями,

Канцелярским принадлежностями, средствами связи (телефоном), питьевой водой.

В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации Искровского сельсовета у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется работником в рабочие дни в 9.00 и 17.00.

В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону специалист администрации консультирует обратившихся граждан:

1. о полномочиях Главы Искровского сельсовета;
2. о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;
3. о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;
4. о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);
5. о порядке 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.

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

При невозможности работника самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер телефона, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

7.5. Специалист по работе с обращениями граждан принимает от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалист проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомится с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Специалист администрации на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

7.6. 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.

8. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации

8.1. В администрации Искровского сельсовета организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее - справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (8383) 45-54-344, 8-993-004-21-90 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00 (в пятницу с 9-00 до 16-00).

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации района.

8.2. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист по работе с обращениями граждан, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1. уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
2. уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

8.3. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1. запросы в устной форме (далее - устные запросы);
2. электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе и смс- сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса и смс-сообщения.

* 1. Устные запросы и смс-сообщения обрабатываются специалистом по работе с обращениями граждан обеспечивающим деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов и смс- сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов и смс-сообщений в выходной или праздничный день).
	2. Гражданину, направившему устный запрос, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе вопросов.
	3. На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:
1. о режиме работы администрации;
2. о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
3. о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
4. о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации;
5. о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
6. о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;
7. о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.
	1. При рассмотрении смс-сообщения специалист Искровского сельсовета:

направляет гражданину в день поступления его смс - сообщения ответное смс сообщения с необходимой справочной информацией;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

* 1. Информация на устные запросы и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.
	2. Контроль за рассмотрением устных запросов и смс-сообщений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан. в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов и смс-сообщений, поступивших в структурные подразделения администрации осуществляют их руководители.

1. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения

обращений и принятых по ним мер

9.1. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

9.2. Специалист по работе с обращениями граждан анализирует содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Искровского сельсовета представляются:

1. периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;
2. тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.
3. периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте администрации Искровского сельсовета Черепановского района и на информационных стендах в помещении администрации Искровского сельсовета.
	1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:
4. Заместителя Главы Искровского сельсовета;
	1. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.