## АДМИНИСТРАЦИЯ ИСКРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

**ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 27.10.2023 №142

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, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 04.082023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A117Bi51AJ) о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Считать утратившим силу распоряжение администрации Искровского сельсовета 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».

3. Контроль выполнения распоряжения оставляю за собой.

И.о. главы Искровского сельсовета Л.Н. Ермакова

Абдыкаримова А.В.

54344

Утверждена

распоряжением администрации

Искровского сельсовета Черепановского района

от 27.10.2023 №142

**ИНСТРУКЦИЯ**

о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Искровского сельсовета Черепановского района Новосибирской области.

**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 Искровского сельсовета и в администрацию Искровского сельсовета Черепановского района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главой Искровского сельсовета.

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

3. Граждане имеют право обращаться к главе Искровского сельсовета и в администрацию Искровского сельсовета:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

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

**II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан в письменной форме**

4. Обращения в письменной форме, поступившие главе и в администрацию Искровского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1. в письменной форме по почтовому адресу: Новосибирская область, Черепановский район, п. Искра ул. Центральная 19а, индекс: 633542;
2. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Искровского сельсовета для обращений граждан: <https://admiskra.nso.ru>

на адрес электронной почты администрации [admiskra@mail.ru](mailto:admiskra@mail.ru); с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Искровского сельсовета, или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители органов местного самоуправления несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию обращений в письменной форме осуществляет уполномоченный специалист администрации Искровского сельсовета .

7. Обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главой Искровского сельсовета.

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

9. В обращении в письменной форме, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, 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 обращению в письменной форме, документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1954i71BJ) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме, 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 Искровского сельсовета.

13. Обращения в письменной форме, 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 органы местного самоуправления обращения в письменной форме в случаях, если:

1) в 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 совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст обращения в письменной форме 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) 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;

15. Глава Искровского сельсовета или уполномоченное на то лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержаться 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.

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 обращении в письменной форме 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 Искровского сельсовета или уполномоченное 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 муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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. 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 главного специалиста-юриста.

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

**III. Регистрация обращений в письменной форме**

23. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений в письменной форме в течение трех дней с момента поступления в администрацию Искровского сельсовета.

24. При регистрации обращений в письменной форме в СЭДД, определяется их тематическая принадлежность. Глава Искровского сельсовета определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в 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 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 обращений в письменной форме, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе Искровского сельсовета, заместителю главы Искровского сельсовета.

26. Каждое поступившее обращение в письменной форме визируется главой Искровского сельсовета и доводится до исполнителя.

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. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Искровского сельсовета и администрации, направляется 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 обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Если обращение в письменной форме поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов, иных государственных органов, в журнале регистрации обращений в письменной форме указывается соответствующий орган.

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

31. На первой странице обращения в письменной форме в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 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 в [части 4 статьи 11](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) Федерального закона.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений в письменной форме, организация контроля за их рассмотрением**

33. Обращения в письменной форме, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы Искровского сельсовета и администрации Искровского сельсовета согласно Федеральному [закону](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1957i713J) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

34. Обращение в письменной форме, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы и администрации Искровского сельсовета, и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

35. Уполномоченные 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 органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

36. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из органов местного самоуправления в связи с их предыдущими обращениями в письменной форме, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

37. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в орган местного самоуправления или должностному лицу глава Искровского сельсовета, заместитель главы Искровского сельсовета, 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.

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Искровского сельсовета.

39. Обращения, которые были направлены главе Искровского сельсовета, специалистом по работе с обращениями граждан передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Искровского сельсовета указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

40. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист администрации Искровского сельсовета, глава подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией главы Искровского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Искровского сельсовета, заместителем главы Искровского сельсовета, по согласованию с главой Искровского сельсовета.

41. Рассмотрение обращений сенатора 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.

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

43. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, уполномоченным специалистом администрации Искровского сельсовета ответственным за работу с обращениями граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

44. Обращения в письменной форме вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются уполномоченному специалисту для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

45. В папку "Дело" вкладываются:

1) подлинник обращения в письменной форме 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 заявителя 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.

45. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в папке, в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

46. Личный прием граждан в администрации проводится главой Искровского сельсовета по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 09.00 час. до 12.00 час.

47. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Искровского сельсовета;

2) заместитель главы Искровского сельсовета;

48. Личный прием главы Искровского сельсовета осуществляется в порядке очередности в день приёма.

49. Обращения граждан о личном приеме главой Искровского сельсовета, поступившие по телефону (8-383-45-54-344), регистрируются в [журнале](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A1378i51FJ) учета устных обращений граждан (приложение № 1) и в СЭДД. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

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

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

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

52. Заместитель главы Искровского сельсовета ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинетах) по направлению своей деятельности.

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

54. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместитель главы Искровского сельсовета , своевременно сообщает об этом специалисту по работе с обращениями граждан, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

55. Заместитель главы Искровского сельсовета, при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

56. В день проведения личного приема граждан главой Искровского сельсовета специалист приемной заполняют [карточки](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592FCECA8CAD888AF5637DE4675ABF2C404F0657FBB3C304F5E1B92EB8118517A1378i512J) личного приема граждан (приложение № 2).

При проведении личного приема граждан заместителем главы Искровского сельсовета, журнал учета личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в администрации, непосредственно в ходе личного приема.

57. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом приемной отвечающего за организацию проведения личного приема.

58. 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 Искровского сельсовета, отвечающий за организацию проведения личного приема, 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 от районного центра, даты и времени обращения.

59. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828iB12J) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

60. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EB70310CDF78233E9592E2E1BEA68681A75D6AD24779A7AC9E5BAB3828B23667081142D0AF8C1956i718J) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

62. Глава Искровского сельсовета, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов по направлению своей деятельности.

**VII. Прием граждан специалистом приемной**

63. Прием граждан специалистом приемной осуществляется в соответствии с должностной инструкцией муниципального служащего ежедневно в помещении приемной без предварительной записи в порядке очередности.

64. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении приемной главы Искровского сельсовета.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

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

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов.

66. на сайте администрации Искровского сельсовета размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) график приема граждан главы Искровского сельсовета, заместителем главы Искровского сельсовета;

3) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

67. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалист приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

68. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

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

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

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

69. При проведении приема граждан специалист приемной принимает обращения в письменной форме, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов власти (в адресных обращениях).

Специалист приемной вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист общественной приемной проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

70. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступившими по телефону администрации**

71. Телефон 8-383-45-54-344 работает в администрации в рабочие дни с 09-00 до 17-00 обеденный перерыв с 13–00 до 14-00.

72. Обращения граждан, поступившие по телефону, регистрируются в СЭДД.

73. 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 приемной направляет группу оперативного реагирования (компетентных лиц) на место для проверки изложенных в обращении фактов.

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

**информации по обращениям граждан**

74. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются главой Искровского сельсовета по представлению специалиста приемной.

75. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом приемной по поручению главы Искровского сельсовета, заместителя главы Искровского сельсовета .

76. Специалист приемной администрации Искровского сельсовета направляет еженедельную и ежемесячную информацию о количестве и характере обращений граждан в общественную приемную администрации Главы Черепановского района, размещается на сайт администрации Искровского сельсовета.

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

**должностных лиц администрации**

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

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

заместителя главы Искровского сельсовета - к главе Искровского сельсовета , специалистами администрации Искровского сельсовета - к главе Искровского сельсовета, заместителю Искровского сельсовета .

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