АДМИНИСТРАЦИЯ

ПЕТРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ОРДЫНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 12.03.2018 г. № 46

О внесении изменений в постановление администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области от 20 января 2016 года № 17 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Перовского сельсовета Ордынского района Новосибирской области»

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и вступлении в силу Федерального закона от27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести следующие изменения и дополнения в постановление администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области от 20.01.2016 №17 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области»:

1.1 В пункт 4 подпункте 4.1 дополнить словами «а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении»

1.2 Пункт 2.7 читать в новой редакции «Обращение, поступившее в государственный орган, местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" . 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».

1.3 Пункт 2 дополнить подпунктом 2.18 следующего содержания «В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.»

1.4 Дополнить пункт 2 подпунктом 2.19 следующего содержания: «В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»

1.5 Пункт 4 подпункт 4.3 следует читать в следующей редакции: «Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании Петровского сельсовета «Петровский вестник» и разместить на официальном сайте администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Петровского сельсовета

Ордынского района Уточкина Г.В.

Новосибирской области

|  |
| --- |
|  УТВЕРЖДЕНА постановлением администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской областиот 20.01.2016 № 17; внесены изменения |

  постановлением администрации

Петровского сельсовета

Ордынского района

Новосибирской области

 от 04.08.2016 № 100;

|  |
| --- |
|  внесены изменения |

 постановлением администрации

Петровского сельсовета

Ордынского района

Новосибирской области

 от 12.03.2018 № 46

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

**в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1.1. 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 Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и в администрацию Петровского сельсовета Ордынского   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 Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, специалистами администрации Петровского сельсовета Ордынского района.

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", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к главе Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области:

* в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
* в форме электронного документа;
* лично (на личных приемах);
* устно (по телефону);

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

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие главе Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Октябрьская, 57 п. Петровский, Ордынский район, Новосибирская область, 633266.

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

Факс: (8-383-59) 46-953. Телефон: (8-383-59) 46-866.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, специалистов администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области. Должностные лица и специалисты администрации несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области по работе с обращениями граждан (далее - специалист), далее письменные обращения  поступают на рассмотрение главе Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главой Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

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, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) электронный адрес, в случае указания заявителем, что ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа.

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. Обращение, поступившее в государственный орган, местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, 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 Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

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

2.11. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления, письменные обращения граждан в случаях, если:

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

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

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

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

5) В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 4 пункта 2.11. настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 2.11. настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.12. Специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1 - 3 пункта 2.11., а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

2.13. 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. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, должностное лицо, либо уполномоченное им 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. 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.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области или отзывы на действующие нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

 2.17. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, осуществляется администрацией Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, разработавшей правовой акт.

2.18 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.19 В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации, как правило, в день поступления в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней с момента поступления в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области  определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) ответственным специалистам администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

3.3. 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 суде.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращений направляются главе Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

3.4. 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.

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

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

3.6. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, администрации Ордынского района Новосибирской области, Совета депутатов Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, иных государственных органов, иных органов местного самоуправления в регистрационном журнале  указывается соответствующий орган.

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

3.8. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.9. Письменные обращения после регистрации, с резолюцией главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области передаются специалисту администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, ответственному за работу с обращениями граждан. В регистрационном  журнале проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

 3.9.1. Письменное обращение, 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в разделе 2 пункт 2.14; за исключением части 4 статьи 11 Федерального Закона от 02.05.2016 № 59-ФЗ"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В иные органы и учреждения сопроводительные письма  с копиями письменных обращений, направляются через приемную администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области или почтовой связью.

4**. Порядок и сроки рассмотрения  обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и относящиеся к компетенции главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а в случае, предусмотренном частью 5.1. статьи настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

4.2. Должностные лица, специалисты администрации Петровского сельсовета Ордынского района  Новосибирской области 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.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4. 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 государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

4.7. Обращения передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то ответ готовит то должностное лицо, чья фамилия значится первой.

4.8. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, ответственные специалисты администрации, которым направлено конкретное обращение. Глава Петровского сельсовета  Ордынского района Новосибирской области принимает решение о снятии их с контроля.

4.9. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

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

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

4.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, осуществляется главой Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ответственному за работу с обращениями граждан администрации Петровского сельсовета  Ордынского района Новосибирской области для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

* регистрационный номер;
* номер по классификатору;
* фамилия и инициалы заявителя;
* дата регистрации обращения.

5.2. В папку "Дело" вкладываются:

* подлинник письменного обращения или если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию ксерокопия обращения;
* резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
* копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
* письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
* копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в администрации  Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 14-00. до 16-00 час.

6.2. Личный прием граждан проводят:

* глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области;
* специалисты администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

6.3. Запись граждан на личный прием к главе Петровского сельсовета  Ордынского района Новосибирской области осуществляет специалист ответственный за работу с обращениями граждан. На основании обращения гражданина о личном приеме,  которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к главе  Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области (приложение № 2).

6.4. Обращения граждан о личном приеме главой Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, поступившие через специалиста администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ответственного за работу с обращениями граждан администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, регистрируются в журнале учета устных обращений граждан.  Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

6.5. Специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области 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  Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

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

6.6. Специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

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

6.8. Исключён.

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

6.10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, главы Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, специалисты администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, своевременно сообщают об этом специалисту администрации Петровского сельсовета ответственному за работу с обращениями граждан, который предупреждает граждан.

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

6.11. Глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, специалисты администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области при необходимости проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах поселения.

6.12. Предварительная работа по организации личного приема граждан в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области проводится специалистом администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ответственным за работу с обращениями граждан во взаимодействии со специалистами администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области.

6.13. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

* создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
* регистрация граждан;
* подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ответственный за работу с обращениями граждан администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, консультирует граждан о порядке  проведения личного приема и о компетенции специалистов администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области 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 администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, дату и время обращения.

6.14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

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

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

6.17. Глава Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, специалисты администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

**информации по обращениям граждан**

7.1. Специалист администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области ответственный за работу с обращениями граждан администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в общественную приемную администрации Ордынского района Новосибирской области.

7.2. Информация по тематике обращений граждан готовится специалистом администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области по работе с обращениями граждан Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и предоставляется в общественную приемную администрации Ордынского района Новосибирской области не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

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

**должностных лиц администрации**

8.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 8.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения:

* к Главе Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области;
* специалистам администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности специалистов администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в соответствии с их полномочиями.

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

|  |
| --- |
|   ПРИЛОЖЕНИЕ №1к Инструкции по организации работы с обращениями граждан в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области  |

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****ПЕТРОВСКОГО****СЕЛЬСОВЕТА****Ордынского района****Новосибирской области****ул. Октябрьская, 57****п. Петровский****Ордынский район****Новосибирская область****633266****тел. (259) 46-866****Факс тел. (259) 46-953****\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****на \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2к Инструкции по организации работы с обращениями граждан в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области  |

**Ж У Р Н А Л**

учета приема граждан Главой Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. обратившегося, адрес, статус, телефон | Краткое содержание обращения | Кому поручено | Срок исполнения | Результат рассмотрения обращения | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  ПРИЛОЖЕНИЕ № 3к Инструкции по организации  работы с обращениями граждан в администрации Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области  |

 **Образец**

**карточки личного приема**

Администрация Петровского сельсовета Ордынского района Новосибирской области

**Карточка личного приёма граждан**

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

**Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

**Фамилия ведущего приём \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В.Уточкина \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

 **Оборотная сторона карточки**

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |