

Утверждена
Распоряжением № 39-Р от 15.04.2020 г.
администрации Новолуговского сельсовета
Новосибирского района Новосибирской области
с изменениями внесенными распоряжением № 45-Р от 17.05.2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОЛУГОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее по тексту **Инструкция**) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее по тексту **Глава**) и в администрацию Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее по тексту **Администрация**) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее по тексту **письменные обращения**) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее по тексту **граждане**) **Главой**.

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 от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также **Инструкцией**.

3. Граждане имеют право обращаться к **Главе** и в **Администрацию**:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

4. **Письменные обращения граждан**, поступившие **Главе** и в **Администрацию**, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений **граждан**, направляемых в письменной форме: ул. Андреева, 57, с. Новолуговое, Новосибирский район, Новосибирская область, РФ, 630553.

Официальный сайт **Администрации** для направления обращений **граждан** в форме электронного документа: www.novolugovoe.nso.ru.

Факс/Телефон: 8(383) 2-938-648.

5. Рассмотрение обращений **граждан** является должностной обязанностью **Главы**. **Глава** несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений **граждан**.

6. Работу с **письменными обращениями граждан**, поступившими **Главе** и в **Администрацию**, организует **Администрация**.

Прием, учет и первичную обработку поступивших в **Администрацию письменных обращений граждан** осуществляет уполномоченный на то специалист **Администрации**, далее **письменные обращения** поступают на рассмотрение **Главе**.

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

8. В **письменном обращении граждан** 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 (отчество при наличии);

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

4) электронный адрес, если обращение направлено 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.

9. Обращение, поступившее в **Администрацию** в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и **Инструкцией**. В обращении **гражданин** в обязательном порядке указывает:

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

2) 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.

10. 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**, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных **Инструкцией**.

11. Рассмотрение обращений **граждан** по поручению **Главы** может производиться с выездом на место должностными лицами **Администрации**.

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

13. Ответ на обращение не дается 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 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) 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.

4) 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».

14. Глава, либо уполномоченное им на то лицо 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.

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

16. В случае поступления в **Администрацию письменного обращения**, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 1 пункта 43 **Инструкции** на официальном сайте **Администрации**, **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.

17. Если в **письменном обращении гражданина** содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, **Глава**, либо 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется **гражданин**, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы Новолуговского сельсовета Новосибирского района или отзывы на действующие нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности **Администрации**, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка ответов на **письменные обращения граждан** по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов **Администрации**, осуществляется **Администрацией**.

21. Подготовка отзывов на жалобы **граждан**, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц **Администрации**, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется **Администрацией**.

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в **Администрацию**. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства" (далее по тексту "СЭДД").

23. При регистрации **письменных обращений граждан** определяется их тематическая принадлежность. **Глава** определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

24. 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 **письменных обращений**, действия (бездействие) должностных лиц **Администрации** в связи с рассмотрением обращений направляются **Главе**.

25. 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 разными номерами.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз от одного и того же **гражданина** по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

26. При регистрации в системе "СЭДД" заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

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

4) социальная и льготная категория;

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) тема обращения;

7) суть обращения;

8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

27. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию **Главы** и **Администрации** 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.

28. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации - Губернатору Новосибирской области с уведомлением **гражданина**, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 14 части II Инструкции.

29. 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, Совета депутатов Новосибирского района, Совета депутатов Новолуговского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области иных государственных органов, иных органов местного самоуправления в СЭДД 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 **письменного обращения гражданина** в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (ПРИЛОЖЕНИЕ № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. **Письменные обращения** после регистрации, с резолюцией **Главы**, передаются специалисту ответственному за работу с обращениями **граждан**. В регистрационном журнале проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

33. **Письменные обращения граждан**, поступившие в **Администрацию** и относящиеся к компетенции **Главы** согласно Федеральному закону № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением **письменных обращений**, поступивших в адрес **Главы** Новолуговского сельсовета Новосибирского района 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 в **Администрации**.

34. Глава в пределах своей компетенции:

1) обеспечивает 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 исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах 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 14 части 2 **Инструкции**.

35. **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**, если указанные письменные ответы не были получены **гражданами** по независящим от них обстоятельствам.

36. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **Глава** вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения **гражданина**, направившего обращение.

37. Решение о постановке обращений **граждан** на контроль принимают **Глава**.

38. Обращения передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции **Главы** указаны несколько фамилий исполнителей, то ответ готовит то должностное лицо, чья фамилия значится первой.

39. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений **граждан** осуществляют **Глава**.

40. Обращения **граждан** с резолюцией **Главы** снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения **Главой**.

41. Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Рассмотрением обращений сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Новосибирского района, 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 15 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок в рамках Федерального закона № 3-ФЗ от 08.05.1994 «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г., Закона Новосибирской области № 81-ОЗ от 25.12.2006 г. «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», закона Новосибирской области № 275-ОЗ от 06.07.2018 г. «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области».

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. 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 10 **Инструкции** на официальном сайте. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "СЭДД».

Ответ на обращение, уведомления **гражданам** о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанной на официальном сайте **Администрации**.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений **гражданам** о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению.

Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "СЭДД".

44. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений **граждан**, поступивших в **Администрацию**, осуществляется **Главой**.

По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в **Администрацию** проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

V. Формирование архива письменных обращений

45. В Администрации ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в **Администрацию**, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов **письменных обращений**, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти через СЭДД;

3) 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:

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

2) сопроводительного письма - аннотации;

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

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

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

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

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

46. Личный прием граждан в Администрации проводится по понедельникам и по пятницам каждую неделю. Время проведения приема с 09:00 до 13:00 (время местное).

47. Личный прием граждан проводит **Глава**.

48. Запись граждан на личный прием к **Главе** осуществляется в **Администрации** на основании обращения **гражданина** о личном приеме которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и **Инструкцией**. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской 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. В соответствии с Законом Новосибирской области № 81-ОЗ от 25.12.2006 г. «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам **Администрации** и исполнительных органов государственной власти.

49. Обращения граждан о личном приеме **Главой**, поступают в **Администрацию** и 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.

50. Должностное лицо **Администрации** 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**.

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

51. О дате, времени и месте проведения личного приема **Главой** заявителю сообщается **Администрацией** дополнительно.

52. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан:

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) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения, поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

53. В случае невозможности проведения личного приема **граждан** в связи с болезнью, отпуском, командировкой, **Глава** своевременно сообщает об этом уполномоченному на то должностному лицу **Администрации**, который предупреждает **граждан** о переносе дня приема либо о проведении приема **граждан** уполномоченным на то заместителем главы администрации.

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

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

1) создание комфортных условий для **граждан**, ожидающих приема;

2) регистрация **граждан**;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист **Администрации** 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, дату и время обращения.

55. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема **гражданина**, а затем в систему СЭДД. 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 № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

56. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и **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.

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

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации

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

59. **Гражданин** вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица **Администрации** в связи с рассмотрением обращения.

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

VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступивших по справочному телефону и в форме электронных сообщений

61. Справочный телефон 8(383) 2-938-648, телефон 8-951-367-57-55 (для приема электронных сообщений в форме СМС-сообщений) работает в администрации в рабочие дни с 09:00 до 17:00 (в пятницу с 09:00 до 16:00). В рабочие дни после указанного времени, в выходные и праздничные дни справочный круглосуточный телефон Единой дежурно - диспетчерской службы Новосибирского района Новосибирской области 8 (383) 373-45-75.

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

62. Обращения **граждан**, поступившие по справочному телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в **Администрации**.

Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

- 1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
- 2) фамилию, имя, отчество (отчество при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист Администрации, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, вправе:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) уточнить у заявителя:
 - А) его фамилию, имя, отчество (отчество при наличии);
 - Б) его номер телефона и (или) номер факса;
 - В) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

64. Поступившие в **Администрацию** запросы в устной форме по справочному телефону и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

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

Поступившие на справочный телефон устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

- 1) дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;
- 2) фамилия, имя, отчество (отчество при наличии) заявителя;
- 3) номер телефона и (или) факса заявителя;
- 4) содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;
- 5) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;
- 6) иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

65. 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.

66. На устные запросы и аудиосообщения **граждан**, поступившие на справочный телефон, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы **Администрации**, исполнительных органов государственной власти;
- 2) о порядке проведения личного приема **граждан** в **Администрации**, в исполнительных органах государственной власти;
- 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**, в исполнительных органах государственной власти;
- 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 **Администрации**, исполнительных органов государственной власти;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Инструкции о порядке работы с обращениями
граждан в администрацию Новолуговского сельсовета
Новосибирского района Новосибирской области

Регистрационный штамп

Новолуговской сельсовет		
ВХОД. № _____		
«	»	20 ____ г.

ОБРАЗЕЦ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке работы с обращениями
граждан в администрацию Новолуговского сельсовета
Новосибирского района Новосибирской области

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема _____

Ф. И. О. _____

Адрес _____

Содержание
заявление _____

[illegible]

Фамилия ведущего _____
прием _____

Результат рассмотрения заявления _____
