

**АДМИНИСТРАЦИЯ САРАПУЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 05.03.2022

№ 10-ро

О внесении изменений в распоряжение администрации от 17.04.2020 года № 19-ро «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области»

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и приведения Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области» (далее Инструкция) в соответствии с действующим законодательством, руководствуясь Уставом Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, внести в Инструкцию следующие изменения:

1) пункт 11 статьи 2 «Прием, учет и первичная обработка обращений граждан» прилагаемой Инструкции изложить в следующей редакции:

«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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов».

2) Опубликовать настоящее Распоряжение в периодическом печатном издании органа местного самоуправления Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области «Вестник Сарапульского сельсовета», а также на официальном сайте администрации в сети Интернет.

Глава Сарапульского сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области



В.А.Ишутин

УТВЕРЖДЕНА

Распоряжением администрации
Сарапульского Сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области
от 17.04.2020 № 19-ро
изменения внесены
РА от 11.05.2021 года № 20-ро;
РА от 05.03.2022 года № 10-ро

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ САРАПУЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА МОШКОВСКОГО 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 и в администрацию Сарапульского сельсовета Мошковского 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 Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе и в администрацию Сарапульского сельсовета Мошковского района:

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

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе и в администрацию Сарапульского сельсовета Мошковского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 6 с.Сарапулка Мошковский район, Новосибирская область, 633126.

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

Обращения граждан также могут быть направлены через интернет-приемную, организованную на официальном сайте Мошковского района: www.sarapulka-nso.ru

Факс: (383-48) 35-169. Телефон: 383-48-35-289

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Сарапульского сельсовета Мошковского района. Должностные лица и руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе и в администрацию Сарапульского сельсовета Мошковского района организует специалист администрации ответственный за прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан, далее письменные обращения поступают на рассмотрение Главе администрации.

7. 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.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. 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 должны быть направлены 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.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Сарапульского сельсовета Мошковского района.

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

14. 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. 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, 2, 4 пункта 14 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 14 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Глава Сарапульского сельсовета, должностное лицо, либо уполномоченное ими 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.

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 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 Сарапульского сельсовета Мошковского района, должностное лицо либо уполномоченное ими 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 администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района или отзывы на действующие нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления Мошковского района и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Сарапульского сельсовета Мошковского

района, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

21. 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 представителей юридической службы администрации.

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

22. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в 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 на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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 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.

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Сарапульского сельсовета Мошковского района.

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава администрации определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

- 1) заместителю главы администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района;
- 2) специалистам администрации;
- 3) руководителям органов местного самоуправления Сарапульского сельсовета Мошковского района.

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 письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Сарапульского сельсовета Мошковского района.

26. 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.

26.1 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 (последнее - 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.

26.2. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

27. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации и администрации муниципального образования 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. 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 Мошковского района, администрации Мошковского района иных государственных органов, иных органов местного самоуправления в регистрационном журнале указывается соответствующий орган.

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

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

31. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Мошковского района, организации Мошковского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

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

Заместителю главы администрации, специалистам администрации, руководителям структурных подразделений администрации обращение передается ответственным специалистом с отметкой о вручении в журнале регистрации обращений граждан. В иные органы и учреждения сопроводительные письма с копиями письменных обращений, направляются через приемную администрации или почтовой связью.

33. 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 случаев, изложенных в пункте 14 настоящей Инструкции.

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

34. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Сарапульского сельсовета Мошковского района согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

35. Главы администрации, 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. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

37. 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.

Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

39. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Сарапульского сельсовета Мошковского района

40. Обращения передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Сарапульского сельсовета Мошковского района указаны несколько фамилий исполнителей, то ответ готовит то должностное лицо, чья фамилия значится первой.

41. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, руководители органов власти Мошковского района, которым направлено конкретное обращение. Глава Сарапульского сельсовета Мошковского района принимает решение о снятии их с контроля.

42. Обращения граждан с резолюцией Главы Сарапульского сельсовета Мошковского района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Сарапульского сельсовета Мошковского района.

43. Рассмотрение обращений сенатора Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Мошковского 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 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.

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

44.1 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 15.1 настоящей 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 Сарапульского сельсовета.

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".

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

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 дел с обращениями граждан

46. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) дата регистрации обращения.

47. В папку "Дело" вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения 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.

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

48.1 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;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в администрацию Мошковского района и другие государственные органы.

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

Дело состоит из:

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

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

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

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

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

Дела 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

49. Личный прием граждан в администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 10.00. до 13.00 час

50. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Сарапульского сельсовета Мошковского района;

2) специалисты администрации

51. Запись граждан на личный прием к Главе Сарапульского сельсовета Мошковского района осуществляет секретарь-референт на основании обращения гражданина о личном приеме которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к Главе Сарапульского сельсовета Мошковского района (приложение N 2).

52. Обращения граждан о личном приеме Главой Сарапульского сельсовета Мошковского района, поступившие через секретаря-референта 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.

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

53. Секретарь-референт 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 Сарапульского сельсовета Мошковского района

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

54. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Сарапульского сельсовета Мошковского района заявителю сообщается секретарем-референтом дополнительно.

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

56. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Сарапульского Мошковского района своевременно сообщает об этом секретарю-референту, которая предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится секретарем-референтом во взаимодействии с должностными лицами администрации.

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 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, дату и время 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 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 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 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. Заместитель главы администрации Сарапульского сельсовета Мошковского района, специалисты администрации осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

63. Специалист администрации направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в отдел организационной, кадровой работы администрации Мошковского района.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

64. 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.

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

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

IX. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону

67. Справочный телефон 8-383-48-35-289 телефон **8-951-389-12-47** (для приема электронных сообщений в форме СМС-сообщений) работает в администрации в рабочие дни с 8:45 до 17:00 (в пятницу с 8:45 до 16:00). После 17:00 (в пятницу после 16:00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

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 Сарапульского сельсовета Мошковского района.

68. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в журнале регистрации телефонных звонков (приложение № 5).

69. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:
номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист приемной Главы Сарапульского сельсовета, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

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

его номер телефона и (или) номер факса;

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

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

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - 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:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

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

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

70. 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.

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

- 1) о режиме работы администрации;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, муниципальный район, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Распоряжению
администрации Сарапульского
сельсовета Мошковского района
Новосибирской области
от 17.04.2020 № 19-ро

Регистрационный штамп

Администрация Сарапульского
сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области
«__»_____ 20__
входящий № _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Распоряжению
администрации Сарапульского
сельсовета Мошковского района
Новосибирской области
от 17.04.2020 № 19-ро

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к главе Сарапульского сельсовета Мошковского района Новосибирской области

п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Распоряжению
администрации Сарапульского
сельсовета Мошковского района
Новосибирской области
от 17.04.2020 № 19-ро

**Образец
карточки личного приема**

Карточка личного приема граждан
№ _____ дата приема «____» _____ 20__ г.

Время начала и окончания личного приема ____ ч ____ мин / ____ ч ____ мин

Ф.И.О. заявителя _____

_____ (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

Социальное положение, льготы _____

Почтовый адрес _____

Телефон (домашний, сотовый) _____

Содержание обращения _____

Должность, Ф.И.О. ведущего прием _____

Решение, принятое по обращению _____

_____ Подпись ведущего прием _____

Ход рассмотрения обращения

ФИО исполнителя	Сроки рассмотрения		
	Принято в работу	Продление срока	Контрольный срок

Направлен письменный ответ от _____ № _____

Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

**Журнал
регистрации телефонных звонков**

№ п/п	Дата и время звонка	Фамилия, имя, отчество, адрес, № телефона звонившего	Вопрос	Резолюция
1	2	3	4	5