**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БЕЛЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КАРАСУКСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

..2015 № -па

**Об утверждении Инструкции о**

**порядке организации работы с обращениями граждан**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Беленского сельсовета Карасукского района Новосибирской области, в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан, совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма в администрации Беленского сельсовета Карасукского района, повышения качества и оптимизации работы с обращениями граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.
2. Постановление администрации от 05.07.2013 № 51-п «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.
3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Вестник Беленского сельсовета».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Глава Беленского сельсовета

Карасукского района

Новосибирской области В.Ф.Бурч

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Беленского сельсовета

Карасукского района Новосибирской области

 от .10.2015 № -па

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Беленского сельсовета Карасукского 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 Беленского сельсовета Карасукского района Новосибирской области.

 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Карасукского района Новосибирской области, и настоящей инструкцией.

 1.3. Граждане имеют право обращаться к Главе Беленского сельсовета Карасукского района Новосибирской области (далее – Глава сельсовета)

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

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

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 632851 Новосибирская область, Карасукский район, с. Белое, ул. Пушкина, 15.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: krskbelen5@ yandex..ru.

 Телефон: 8 (38355) 52-145.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы сельсовета, по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица администрации Беленского сельсовета Карасукского района Новосибирской области (далее – администрации сельсовета) несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе сельсовета, организует специалист по работе с населением администрации Беленского сельсовета Карасукского района (далее – специалист организационно-контрольной и кадровой работы). Прием, учет и первичную обработку поступивших письменных обращений граждан осуществляет специалист организационно-контрольной работы администрации сельсовета.

2.4. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- кому адресовано данное обращение (наименование органа местного самоуправления, фамилию имя отчество соответствующего должностного лица);

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

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Обращение, поступившее 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

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.

2.6. 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.

2.7. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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

2.9. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации сельсовета письменные обращения граждан в случаях, если:

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

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

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.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 3 пункта 2.9 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 2.9 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.11. В случае 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 сельсовета 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 администрацию Беленского сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.12. 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 Главе сельсовета.

2.13. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Беленского сельсовета Карасукского района Новосибирской области, осуществляется соответствующим специалистом администрации, разработавшим правовой акт.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 1) в течение трех дней с момента поступления в администрацию Беленского сельсовета Карасукского района.

3.2. На каждое поступившее письменное обращение заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 2), в которой указываются:

1) дата поступления обращения;

2) Ф.И.О. заявителя;

3) адрес места жительства;

4) Автор, дата, индекс сопроводительного письма;

5) Дата и номер предыдущего сообщения (если имеется);

6) Краткое содержание обращения;

3.3. 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.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы сельсовета и администрации сельсовета, 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.

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, 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 п. 2.9 настоящей инструкции;

3.5. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 3), где указывается дата регистрации и входящий номер.

**4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции Главы сельсовета, администрации сельсовета 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;

4.2. Глава сельсовета в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место.

4.3. 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".

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 района, 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 сельсовета, либо уполномоченное им на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист организационно-контрольной работы администрации сельсовета (далее - специалист).

4.7. Обращения граждан снимает с контроля Глава сельсовета. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дела. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

1) регистрационный номер обращения;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

5.2. 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 с резолюцией Главы сельсовета;

2) регистрационно-контрольная карточка

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) все материалы по результатам рассмотрения обращения;

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Беленского сельсовета Карасукского района. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в администрации Беленского сельсовета Карасукского района проводит Глава сельсовета по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

6.2. Запись граждан на личный прием к Главе сельсовета, регистрацию устных обращений граждан в журнале учета (приложение 4) и заполнение регистрационно-контрольных карточек личного приема граждан осуществляют специалист администрации сельсовета, ответственный за проведение приема.

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

6.4. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5). 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.

6.7. 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.

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

**7. Организация работы справочного телефона**

7.1. Справочный телефон 52-146 работает в администрации Беленского сельсовета Карасукского района в рабочие дни с 8-00 до 16-00 (в пятницу с 8-00 до 15-00 без перерыва на обед).

7.2. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение 6).

7.3. 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.

7.4. По справочному телефону граждане могут получить информацию:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в инстанции, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов;

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

4) о требованиях к оформлению письменного обращения;

5) о месте и времени проведения личного приема граждан Главой сельсовета

6) о порядке проведения личного приема граждан Главой сельсовета

7) о порядке и сроках рассмотрения обращений;

8) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи

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

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

**8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации Беленского сельсовета Карасукского района**

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

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

**9. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации**

9.1. Специалист администрации сельсовета, ответственный за проведение приема составляет в установленные сроки учетно-контрольную и отчетно-аналитическую информацию, согласовывает её с Главой Беленского сельсовета Карасукского района и размещает на официальном интернет-сайте администрации Беленского сельсовета Карасукского района.