**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОМИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЧЕНЕВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16.04.2013 № 39

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями

граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приема граждан в администрации Новосибирской области и в соответствии с Уставом Новомихайловского сельсовета Коченевского района,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района (далее - Инструкция).

2. Разместить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района Новосибирской области на официальном интернет-сайте администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

3. Опубликовать данное постановление в периодическом печатном издании « Вестник».

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Новомихайловского сельсовета З.В.Фарафонтова.

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района

от 16.04.2013 № 39

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по организации работы с обращениями граждан и проведению**

**личного приема граждан в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных), поступающих в администрацию Новомихайловского сельсовета Коченевского района, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района (далее - администрация района).

1.2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами администрации, решениями и поручениями Главы Новомихайловского сельсовета, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей администрации Новомихайловского сельсовета (Глава, специалисты администрации, руководители структурных подразделений администрации) или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета.

1.4. Граждане имеют право обращаться в администрацию сельсовета:

письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

лично (на личных приемах);

устно (по телефону);

в форме электронного документа.

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

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Новомихайловского сельсовета (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, информационный сайт и другие) подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

ул. Центральная,18 , с.Новомихайловка, Новосибирской области, 632631.

Факс: (383-51) 35-189.

Телефон: (383-51) 35-136.

Информационный сайт администрации района: novomikhaylowka.ru

2.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района (далее - специалист).

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

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию, без их согласия.

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 специалистом.

2.3. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы или руководителей структурных подразделений администрации.

2.4. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

в) 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.

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

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

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

3) 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.

2.8. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления следующие обращения граждан:

а) из которых текст письменного обращения не поддаётся прочтению;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

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

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

В случаях, указанных в подпунктах «а», «б», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности администрации и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.10. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

д) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.11. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов администрации, осуществляется специалистом администрации.

2.12. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие) с участием Главы.

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

2.13. Глава Новомихайловского сельсовета Коченевского района 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.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

3.2. При первичной обработке письменных обращений граждан и оформлении регистрационных карточек писем граждан (приложение №1) определяется их тематическая принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются Главе, руководителям структурных подразделений администрации.

3.3. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений администрации, Главой определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений администрации по рассмотрению данного обращения.

3.4. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению, (приложение № 2), в котором указывается дата поступления; ФИО гражданина; место работы, социальное положение (если есть данные); адрес места жительства; содержание обращения; куда обращался ранее, фамилия и инициалы должностного лица, которому, в соответствии с его должностными обязанностями, направляется на исполнение конкретное обращение и характер задания. Затем заполняется регистрационная карточка писем граждан.

3.5. В регистрационную карточку (приложение № 1) писем граждан вносятся: номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение). Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

3.6. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан, или в которых идет речь об обращениях граждан, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляется в аналогичном порядке.

3.7. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

3.8. В правом верхнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение должностному лицу администрации с резолюцией Главы.

3.9. Обращения, которые были направлены Главе Новомихайловского сельсовета Коченевского района, возвращаются с резолюцией специалисту по работе с обращениями граждан для исполнения резолюции. Если в резолюции Главы Новомихайловского сельсовета Коченевского района указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу администрации, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

3.10. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействия) 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, действие (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Новомихайловского сельсовета Коченевского района.

3.11. Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации, то обращение в течение двух дней возвращается специалисту по работе с обращениями граждан с уведомлением о необходимости переадресации письменного обращения другому должностному лицу. Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения администрации в другое оформляется сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации.

3.12. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.13. По требованию граждан им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в администрации, заключениями экспертов, результатами проверок. 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 не зависящим от них обстоятельствам.

**4. Оформление дел**

4.1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где они формируются в *дело:* подшиваются в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, дата окончания дела, количество листов.

4.2. В папку вкладываются:

сопроводительный лист (аннотация);

подлинник письменного обращения, или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) - ксерокопия обращения;

резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

уведомление о переадресации обращения;

письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

регистрационная карточка письменных обращений с указанием даты и пометкой о снятии с контроля.

4.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

**5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приёма граждан, утверждённым постановлением администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района от 10.01.2013 г. № 5.

5.2. Прием граждан проводят:

Глава Новомихайловского сельсовета Коченевского района;

Специалисты администрации Коченевского района;

руководители структурных подразделений администрации.

Специалисты администрации, руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан в своих служебных помещениях (кабинетах).

Запись граждан на личный прием к Главе Новомихайловского сельсовета Коченевского района осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в порядке очередности.

Прием специалистов администрации, руководителей структурных подразделений администрации осуществляется непосредственно в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, специалисты администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района, руководители структурных подразделений администрации заранее сообщают об этом специалисту по работе с обращениями граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

5.3. При проведении записи на личный прием граждан, специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме Главы Новомихайловского сельсовета Коченевского района, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада Главе Новомихайловского сельсовета Коченевского района на личном приеме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Специалисты администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района, руководители структурных подразделений администрации могут проводить выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т. д.

5.5. При проведении личного приема граждан Главой Новомихайловского сельсовета Коченевского района, специалистом по работе с обращениями граждан заполняются регистрационно-контрольная карточка личного приема граждан (приложение № 3), и данные заносятся в журнал учета личного приема граждан.

При проведении личного приема граждан специалистами администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района и руководителями структурных подразделений администрации карточки приема граждан заполняются работниками этих подразделений, и данные заносятся в журнал учета личного приема граждан.

Информация о проведении единого дня приема граждан заносится в таблицу установленной формы и еженедельно отправляется в приёмную Главы Коченевского района Новосибирской области (приложение № 4).

5.6. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом по работе с обращениями граждан во взаимодействии с работниками соответствующих структурных подразделений администрации.

5.7. Специалисты администрации Новомихайловского сельсовета Коченевского района и руководители структурных подразделений администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно или разъяснено, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан. По просьбе гражданина ему может быть дан письменный ответ не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

**6. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля**

**за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

6.1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Новомихайловского сельсовета Коченевского района, специалисты администрации.

6.2. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу уполномоченное должностное лицо администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения но, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

6.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации, которым направлено конкретное обращение.

Обращения граждан с резолюцией Главы Новомихайловского сельсовета Коченевского района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Новомихайловского сельсовета Коченевского района.

6.4. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Новосибирского областного Совета депутатов, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

6.5. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

6.6. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить  направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

6.7. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

6.8. Информация по тематике обращений граждан готовится специалистом по работе с обращениями граждан и предоставляется в общественную приемную Главы Коченевского района Новосибирской области не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.