**АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРЛАМОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**24.10.2023 с.Варламово № 16**

|  |
| --- |
| **Об утверждении Инструкции** **о порядке организации работы с обращениями граждан****в администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района** **Новосибирской области** |
|  |

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Варламовского сельсовета

Болотнинского района

Новосибирской области А.В.Приболовец

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержденараспоряжением администрации Варламовского сельсоветаБолотнинского районаНовосибирской областиот 24.10.2023 № 16 |

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАНВ АДМИНИСТРАЦИИ ВАРЛАМОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

**БОЛОТНИНСКОГО 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 Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее – Глава) и в администрацию Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее – администрация) 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.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

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, поступившие в адрес Главы и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Почтовая, 21, с.Варламово, Болотнинский район, Новосибирская область, 633371;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации: <https://varlamovsk.nso.ru/>;

на адрес электронной почты администрации: varlamovoadm@yandex.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): [https://esia.gosuslugi.ru.»](https://esia.gosuslugi.ru.)

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы.

Глава несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с обращениями в письменной форме граждан, поступившими Главе и в администрацию, организует специалист 2 разряда по организации обращений граждан (далее - специалист 2 разряда).

Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию обращений в письменной форме граждан осуществляет специалист 2 разряда, далее обращения в письменной форме поступают на рассмотрение Главе.

7. При получении обращений в письменной форме граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

9. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, 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) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым 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.

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 настоящей 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, должностное лицо 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 на официальном сайте администрации 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.

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 администрации Варламовского сельсовета или отзывы на действующие нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Варламовского сельсовета, осуществляется соответствующим специалистом 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).

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 - система "СЭДД")

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

1) руководителям структурных подразделений администрации;

2) председателям комиссий администрации.

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 (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.

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 настоящей 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 Варламовского сельсовета, 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 2 разряда, ответственному за работу с обращениями граждан. В регистрационном журнале проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям структурных подразделений администрации, председателям комиссий администрации обращение передается специалистом 2 разряда с отметкой о вручении в журнале регистрации обращений граждан. В иные органы и учреждения сопроводительные письма с копиями письменных обращений, направляются через электронную почту или почтовой связью.

**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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Главы и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции.

34. Руководители структурных подразделений администрации, председатели комиссий администрации в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают 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 других структурных подразделениях администрации, 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 настоящей 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 принимает 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 руководители структурных подразделений администрации, председателями комиссий администрации, которым направлено (поручено исполнение) конкретное обращение. Глава принимает решение о снятии их с контроля.

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 Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Варламовского сельсовета, 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 от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Закона Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», закона Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ «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 или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании 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 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, в том числе через Единый портал, отправляются с адресов электронной почты, указанной на официальном сайте администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

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;

4) 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:

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

сопроводительного письма - аннотации;

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**

46. Личный прием граждан в администрации проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 10:00 до 13:00.

47. Личный прием граждан проводит Глава.

48. 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 от 25.12.2006 № 81-ОЗ "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, поступившие через специалиста 2 разряда регистрируются в журнале учета устных обращений граждан. Гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

50. Специалист 2 разряда 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 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 специалистом 2 разряда 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 специалисту 2 разряда, который предупреждает граждан о переносе дня приема либо о проведении приема граждан уполномоченным на то исполняющим обязанности 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 2 разряда, 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 администрации, 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ "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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации 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. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

58. Администрация размещает ежемесячно информацию о количестве и характере обращений граждан на официальном сайте администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в сети «Интернет».

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

**должностных лиц администрации**

59. 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.

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

61. 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**

62. Справочный телефон **8 (38349) 49-221** работает в администрации в рабочие дни с 9:00 до 17:15 (в пятницу с 9:00 до 15:00), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, в пятницу без обеда.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме, размещена на официальном сайте администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

63. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений, запросов в устной форме сообщений, поступивших на «справочный телефон» (приложение № 2).

Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалисты администрации, обеспечивающие 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, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

64. Поступившие на справочный телефон устные запросы, подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса;

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

номер телефона заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе;

наименование государственного органа, 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.

 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 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, 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 №1к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области |

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Вход. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ « \_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Варламовского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области |

|  |
| --- |
|  |

**Журнал**

**регистрации обращений, запросов в устной форме сообщений, поступивших на «Справочный телефон»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата | Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя | Домашний адрес, тел.  | Краткое содержание обращения, запроса в устной форме  | Результаты рассмотрения обращения, запроса в устной форме  | Контроль рассмотрения обращения, запроса в устной форме |
|  |  |  |  |  |  |  |