|  |
| --- |
|  |
|  |
| АДМИНИСТРАЦИЯ БАЛТИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ |
|  |
| ПОСТАНОВЛЕНИЕ |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | от | 04.04.2016 | № | 17 | |
|  |
| О внесении изменений в [Инструкцию](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100010) о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области |

С целью приведения нормативного правового акта в соответствие с действующим законодательством,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

Внести изменения в постановление от 30.11.2012 № 86 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области» в редакции постановлений от 23.09.2013 № 134, от 27.11.2013 № 155, от 27.01.2014 № 27, от 13.02.2015 № 13а, от 07.12.2015 № 160 следующие изменения

1.[Инструкцию](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100010) о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета Мошковского района Новосибирской области

- дополнить частью IX:

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

69. Справочный телефон 54-223 работает в администрации в рабочие дни с 8:45 до 17:15 (в пятницу с 8:45 до 16:00). После 17:15 (в пятницу после 16:00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

70. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в журнале регистрации телефонных звонков (приложение N 4).

71. 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

2. Контроль исполнения постановления оставляю за собой

Глава Балтинского сельсовета

Мошковского района

Новосибирской области В.И. Шинделов

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  Балтинского сельсовета  от 30.11.2012 № 86 |

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**В АДМИНИСТРАЦИИ БАЛТИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

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 Балтинского сельсовета и в администрацию Балтинского 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 Балтинского сельсовета.

(Пункт 1 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100018) 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, [Регламентом](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=45404;fld=134;dst=100207) администрации Мошковского района*,* а также настоящей Инструкцией.

(пункт 2 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Балтинского сельсовета и в администрацию Балтинского сельсовета:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

(пункт 3 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

II. Прием, учет и первичная обработка

обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Балтинского сельсовета и в администрацию Балтинского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская, 39, д. Балта, Мошковский район, Новосибирская область, 633159.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: blt-msh@mail.ru

Факс: (383-48) 54-224. Телефон: 54-223

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

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Балтинского сельсовета и в администрацию Балтинского сельсовета, организует заместитель главы администрации Балтинского сельсовета.

Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет заместитель главы администрации Балтинского сельсовета, далее письменные обращения поступают на рассмотрение Главе Балтинского сельсовета.

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 заместителем главы администрации Балтинского сельсовета.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100036) 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) свою 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100051) 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) свою 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.

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.

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

12. Рассмотрение обращений граждан по поручению Главы Балтинского сельсовета может производиться с выездом на место должностными лицами администрации.

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, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае 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.

(пункт 14 в редакции постановлений от 23.09.2013 № 134, от 27.11.2013 № 155)

15. Утратил силу

(пункт 15 в редакции постановления от 27.01.2014 № 27)

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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Балтинского 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 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.

(пункт 17 в редакции постановления от 23.09.2013 № 134, от 27.01.2014 № 27)

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

20.Утратил силу.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Балтинского сельсовета, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

22. 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.

III. Регистрация письменных обращений граждан

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

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

1) заместителю главы администрации Балтинского сельсовета;

2) специалистам администрации Балтинского сельсовета.

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 Балтинского сельсовета.

(пункт 25 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

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.

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

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.

27.1. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации- Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 14 части 2 настоящей инструкции.

(пункт 27.1 в редакции постановления от 13.02.2015 № 13а)

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, Главы 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](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100219) (приложение N 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

31. Если обращение направляется в администрацию Балтинского сельсовета, организации Балтинского сельсовета, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено обращение.

(Пункт 31 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

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

Заместителем главы администрации обращение передается 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.

IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений

граждан, организация контроля за их рассмотрением

33. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Балтинского сельсовета согласно Федеральному [закону](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100069) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

34. Глава Балтинского 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 и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организует выезд на место.

(пункт 34 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

35. 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100069) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

36. 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.

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

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Балтинского сельсовета.

(пункт 38 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

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

40. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет заместитель главы администрации. Глава Балтинского сельсовета принимает решение о снятии их с контроля.

(пункт 40 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

41.Обращения граждан с резолюцией Главы Балтинского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Балтинского сельсовета.

42. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Мошковского района, Совета депутатов Балтинского 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 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.

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

44. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителем главы администрации.

V. Формирование дел с обращениями граждан

45. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются заместителю главы администрации 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.

(Пункт 45 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

46. 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.

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

(пункт 47 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

VI. Личный прием граждан

48. Личный прием граждан в администрации Балтинского сельсовета проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 10-00 до 13.0 час.

(пункт 48 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

49. Личный прием граждан проводит Глава Балтинского сельсовета;

50. Запись граждан на личный прием к Главе Балтинского сельсовета осуществляет заместитель главы администрации на основании обращения гражданина о личном приеме которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100040) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в [журнале](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100222) записи на личный прием к Главе Балтинского сельсовета (приложение N 2).

51. Обращения граждан о личном приеме Главой Балтинского сельсовета, поступившие через заместителя главы администрации регистрируются в [журнале](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=49786;fld=134;dst=100225) 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. Заместитель главы администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Балтинского сельсовета.

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

(пункты 49,50,51,52 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

53. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Балтинского сельсовета заявителю сообщается заместителем главы администрации дополнительно.

54. Исключен

55. Исключен (в редакции постановления от 07.12.2015 № 160)

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Балтинского сельсовета, своевременно сообщают об этом заместителю главы администрации, который предупреждает граждан о переносе дня приема граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57.1. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (Дополнена постановление от 07.12.2015 № 160)

58. Исключен.

59. Исключен.

60. 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.

Заместитель главы администрации Балтинского сельсовета, 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 центра поселения, дату и время обращения.

61. 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

62. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100072) 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.

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

64. Заместитель главы администрации Балтинского сельсовета, специалисты администрации осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Составление учетной информации по обращениям граждан

65. Заместитель главы администрация Балтинского сельсовета направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в Управление организационно-контрольной, кадровой и правовой работы Мошковского района.

(Пункт 65 в редакции постановления от 27.11.2013 № 155)

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

66. 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.

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

68. 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 общественной приемной

69. Справочный телефон 54-223 работает в администрации в рабочие дни с 8:45 до 17:15 (в пятницу с 8:45 до 16:00). После 17:15 (в пятницу после 16:00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

70. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в журнале регистрации телефонных звонков (приложение N 4).

71. 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

(статья 9 в редакции постановления от 04.04.2016 № 17)

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ №1  к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета |

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Балтинский сельсовет  « \_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_  входящий № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  дело № |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета |

**ЖУРНАЛ**

**записи граждан на личный прием**

**к Главе Балтинского сельсовета**

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

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета |

**Образец**

**карточки личного приема**

Карточка личного приема граждан

N \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_\_ч\_\_\_\_\_\_мин/\_\_\_\_\_ч.\_\_\_\_\_мин.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение, льготы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон(домашний, сотовый)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность,Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решение, принятое по обращению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ход рассмотрения обращения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО исполнителя | Сроки рассмотрения | | |
|  | Принято в работу | Продление  срока | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Направлен письменный ответ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметки о повторных обращениях

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Решение, принятое по обращению |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  к Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Балтинского сельсовета Мошковского района  *(в редакции от 04.04.2016 №17)* |

**Журнал**

**регистрации телефонных звонков**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата | ФИО | тел | Адрес | Тема  обращения | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |  |