**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СИБИРЦЕВСКОГО 1-ГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 12.04.2018. с. Сибирцево 1-е № 20

О внесении изменений в постановление администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 22.01.2018 № 8-а "Об инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области"

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ " Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 22.01.2018 № 8-а "Об инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области" следующие изменения:

1.1. В Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области:

1.1.1. Пункт 2.6. раздела 2 – признать утратившим силу.

2. Опубликовать настоящее постановление в периодичном печатном издании "Вестник Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области" и разместить на официальном сайте администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

Глава Сибирцевского 1-го сельсовета

Венгеровского района Новосибирской области А.П.Заворин

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации Сибирцевского 1-го сельсовета  Венгеровского района  Новосибирской области  от 22.01.02.2018 № 8-а |

Инструкция

по организации работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан в администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

(с изменениями от 12.04.2018 № 20)

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области(далее – администрация) в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменные обращения) и устных обращений, индивидуальных и коллективных, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, заместителем главы администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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», другими законами Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Граждане имеют право обращаться к Главе Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию:

письменно, в том числе в форме электронного документа (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

лично (на личных приемах);

устно (по телефону).

1.4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, заместителя главы администрации Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

**2. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие), далее – письменные обращения, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме:

632248, Новосибирская область, Венгеровский район, с.Сибирцево 1-е, ул. Центральная, 1.

Адрес сайта для направления обращения в форме электронного документа: [sibircevo1vng@ngs.ru](mailto:sibircevo1vng@ngs.ru)

Факс: 8(38369) 32-273. Телефон: 8(38369) 32-273.

2.2. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее Главе Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области или в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. 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.

2.6. Признан утратившим силу от 12.04.2018.

2.7. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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

2.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

2.10. 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. 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.

2.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. 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.

2.14. В случае, если 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.

2.15. 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, в администрацию.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Сибирцевского 1-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности администрации и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.17. 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, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3. Регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация и учёт письменных обращений, запросов информации и сообщений граждан осуществляются в журнале регистрации письменных обращений граждан.

3.2. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

3.3. После регистрации письменное обращение передается Главе, Глава определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают, том числе в форме электронного документа, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.6. 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 (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.12 настоящей инструкции.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем Главе или в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем Главе или в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее Главе или 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.8. 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».

**4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00. Окончание проведения приема 17.00.

4.2. Прием граждан проводит:

Глава.

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

4.4. При проведении личного приема граждан Главой администрации заполняются карточки приема граждан.

4.5. Глава администрации принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, 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.

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

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

**за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

5.1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава администрации.

5.2. 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.

5.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса по обращению 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, но не позднее 3-х дней до истечения 30-дневного срока.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.6. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю. Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменном виде 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.

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

**должностных лиц администрации**

6.1. 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.

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

**7. Права гражданина при рассмотрении обращения**

7.1. При рассмотрении обращения в администрации гражданин имеет право:

7.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

7.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

7.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 2.9-2.14 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пп. 2.11 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7.1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к Главе, в администрацию с критикой деятельности Главы или должностного лица администрации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.