УТВЕРЖДЕНА

ПРИЛОЖЕНИЕ

к распоряжению администрации

Верх-Майзасского сельсовета

Кыштовского района Новосибирской области

от 30.03.2023 № 4 (ред., №12 от 19.10.2023, №1р-27.01.2025 , №5 от 28.03.2025 , №9-р от 06.05.2025.)

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по организации работы с обращениями граждан**

**и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района**

**Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (в письменной форме и в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, или устных обращений), поступающих в администрацию Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области (далее – администрация).

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 Федерацию», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района и иными правовыми актами Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района, а также настоящей Инструкцией.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Глава муниципального образования несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации.

4. Граждане имеют право обращаться в администрацию:

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

- в форме электронного документа;

- лично (на личных приемах);

- устно (по телефону).

4.1. Обращения граждан могут быть направлены в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": <https://esia.gosuslugi.ru>, иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина".

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

«5. Письменные обращения, поступившие в адрес главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1. в письменной форме:

по почтовому адресу: Новосибирская область, Кыштовский район, село, Верх-Майзас, ул. Нарымская, дом 30, 632285;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области: https://verh-majzasskij.nso.ru/;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): https://esia.gosuslugi.ru, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию обращения в письменной форме граждан осуществляет специалист администрации.

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

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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 главой Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

7. Предварительное рассмотрение письменных обращений граждан осуществляет специалист, который готовит корреспонденцию для определения исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, главе Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

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

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

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

9. При получении письменных обращений 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.

10. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

3) 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.

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

2) адрес электронной почты, а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, в том числе через Единый портал.

12. 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 совершившим, 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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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;

4) 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.

Глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, должностное лицо либо уполномоченное ими 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.

13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101514) обжалования данного судебного решения.

14. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 50.1 настоящей Инструкции 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.

15. 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 Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов администрации района, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации района.

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

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

19. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в системе электронного документооборота (далее - система СЭД).

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

20. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов подписывает и направляет письменное обращение специалисту для занесения резолюции.

21. После занесения резолюции главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области заполняется регистрационная карточка учёта письменных обращений граждан (приложение № 2), далее карточка распечатывается в двух экземплярах и передается специалистам администрации под подпись для исполнения резолюции. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата, подпись). Если в резолюции главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то копия обращения передаётся всем исполнителям, указанных в резолюции.

Руководителям исполнительных органов государственной власти, расположенных вне здания администрации, органам местного самоуправления, руководителям учреждений, организаций Кыштовского района копия обращения направляется с сопроводительным письмом за подписью главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

22. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, 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 Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

23. При регистрации в системе электронного документооборота (далее - система СЭД) заполняется регистрационная [карточка](#Par357), 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.

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 в обычном порядке, с указанием номера предыдущего дела.

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.

24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области и администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный 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 государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае, если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федеpaции, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Кыштовского района, Советов депутатов муниципальных образований Кыштовского района, указывается соответственно направивший его орган.

25. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2) пункта 12 настоящей Инструкции.

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

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

28. Глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организует всестороннее изучение вопроса, запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

29. 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.

30. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

* + - * 1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
        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;
        3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 12, 13, 14 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 13.1 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;
        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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**IV. Оформление дел**

31. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения в установленные настоящей инструкцией сроки передаются в общественную приемную, где они формируются в дело: подшиваются в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, количество листов.

32. В папку вкладываются:

- 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;

- копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

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

33. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**V. Личный прием граждан**

34. Личный прием граждан ведётся в пятницу каждой недели, время приема с 9.00.00 до 17.00 час., перерыв на обед с 13.00 до 14.00 час.

35. Прием граждан проводит глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

Предварительную запись граждан на личный прием к главе Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области осуществляет специалист администрации и регистрирует в Журнал записи граждан на личный прием к главе Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области (приложение № 2).

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, специалист администрации своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

36. При проведении записи на личный прием граждан специалист администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежат 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 в компетенцию главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

37. Правом на первоочередный личный прием обладают:

а)отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

б) инвалиды I и II групп, их законные представители;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

38. При проведении личного приема граждан главой Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, специалистом администрации заполняются карточки личного приема граждан (приложение № 3) и заносятся регистрационные данные в СЭД., а также прикладывается сканированная копия карточки личного приема.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, 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. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

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

**VI. Прием граждан специалистом администрации**

39. Прием граждан специалистом администрации осуществляется в соответствии с должностной инструкцией муниципального служащего ежедневно с 9-00 до 17-0, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00в помещении администрации без предварительной записи в порядке очередности.

40. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалистом администрации могут даваться устные ответы и разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним, итогах рассмотрения письменных обращений. Устные обращения и обращения граждан по справочному телефону поступившие в администрацию регистрируются в СЭДД.

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

При невозможности специалистом администрации, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

41. При проведении приема граждан специалист администрации принимает именные и адресные письменные обращения, которые подлежат регистрации. При этом он обязан оказывать содействие гражданам в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

Специалист администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист администрации по требованию гражданина обязан расписаться в получении и указать дату поступления письменного обращения.

42. В случае если гражданин совершает в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее прием, при необходимости вызывает сотрудников полиции и работников скорой медицинской помощи.

**VII. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступивших** **по справочному телефону и форме электронных сообщений в администрацию**

43. Справочный телефон 8(383) 71 36-143 работает в рабочие дни с 9-00 до 17-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Гражданин, обратившийся по справочному телефону, указывает:

- номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

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

- содержание запрашиваемой информации.

Анонимные запросы не рассматриваются.

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.

**VIII. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

44. Письменные 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.

45. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

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, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=55F99C4F23F6461E0689E8341762A8CE2EE848F273F730870B50DF3BV4T6F), и для которых установлен особый порядок предоставления.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области 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.

46. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации, которым направлено конкретное обращение. Они же подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

47. Рассмотрение обращений и запросов Сенаторов Российской 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 с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=D5A5580833C397F723A5AF41475423A3D810B99505B70E0B4CBDDE1A68yCN7H) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=D5A5580833C397F723A5AF41475423A3D811BD9F07B00E0B4CBDDE1A68yCN7H) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=D5A5580833C397F723A5B14C51387DAAD01DE29005BC0D5C18E285473FCED539y6NEH) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

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

49. Основаниями для снятия обращения с контроля является 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.

50. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в органа местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 6, абзац 3 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

51. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом администрации.

52. Аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом администрации по заданию главы Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области.

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

**должностных лиц администрации**

53. 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.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, утвержденной Распоряжением администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области

от 30.03.2023 № 4 (ред.,№12 от 19.10.2023, 27.01.2025 № 1,№5 от 28.03.2025, №9-р от 06.05.2025)

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| Администрация Верх-Майзасского сельсовета  Кыштовского района Новосибирской области  Вход. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, утвержденной Распоряжением администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области

от 30.03.2023 № 4 (ред., №12 от 19.10.2023, 27.01.2025 №1,от 28.03.2025 №5, от 06.05.2025 №9-р)

**ЖУРНАЛ**

**регистрации личного приема граждан**

**к Главе Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  приёма | Фамилия, имя,  отчество | Адрес заявителя | Краткое содержание заявления | Фамилия ведущего приём | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области, утвержденной Распоряжением администрации Верх-Майзасского сельсовета Кыштовского района Новосибирской области

от «30» марта 2023 года № 4

(ред.,№12 от 19.10.2023, 27.01.2025 № 1,от 28.03.2025 №5,06.05.2025 №9-р)

**Карточка личного приема гражданина**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. заявителя** |  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) | | | | | | | | | | | |
| **Социальное положение, льготы** | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Вид документа, удостоверяющий личность** | | | | |  | | | | | | |
| (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) | | | | | | | | | | | |
| **Почтовый адрес для направления письменного ответа** | | | | | | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Контактный телефон (при наличии)** | | | |  | | | | | | | |
| **Содержание устного обращения** | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего прием** | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Решение (поручение), принятое по обращению** | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| ***С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется*** | | | | | | | | |  | | |
| (подпись заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись ведущего прием) | | | | | | | | | | | |
| **Принято письменное обращение в ходе личного приема** | | | | | | | | |  |  | |
| **Подпись руководителя (уполномоченного лица) ведущего прием** | | | | | | |  | | | | | |

Оборотная сторона карточки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ход рассмотрения обращения** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** | | | | **контрольный срок ответа** | **продление срока**  **рассмотрения** | **отметка об исполнении** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | | | | |
|  | | | | |
| **Направлен письменный ответ** от |  | № |  |
| от |  | № |  |
| от |  | № |  |
|  | | | | |
| **Примечание:**  В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: | | | | |
| 1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.  3. 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.  4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.  5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядкеемуследует обратиться.  6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшемрассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. | | | | |