# АДМИНИСТРАЦИЯ

# УСТЬ-ЛУКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

# ОРДЫНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

# РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 17.04.2020г. № 39

 Об организации работы с обращениями граждан в Усть-Луковском сельсовете Ордынского района Новосибирской области

 Для урегулирования вопросов, связанных с обращениями граждан в Усть-Луковском сельсовете Ордынского района Новосибирской области:

Приказываю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирской области. Приложение 1.
2. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании Усть-Луковского сельсовета «Вестник» и на официальном сайте.

3. Контроль исполнения данного Распоряжения оставляю за собой.

Глава Усть-Луковского сельсовета Н.В. Никулина

Ордынского района Новосибирской области

Приложение1

к Распоряжению

№39 от 17.04.2020г.

Администрации Усть-Луковского сельсовета

Ордынского района Новосибирской области

**Инструкция**

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в администрации Усть-Луковского
сельсовета Ордынского района Новосибирской области**

**1. Общие положения**

# 1.1Настоящее Положение разработано в соответствии с КонституциейРоссийской Федерации, Уставом Новосибирской области, ЗакономНовосибирской области «Об обращениях граждан к депутатам, должностнымлицам государственных органов, органов местного самоуправления,руководителям предприятий и организаций в Новосибирской области»,Уставом Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирскойобласти и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениямиграждан к должностным лицам администрации Усть-Луковского сельсовета,определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан иустанавливает единые требования к организации работы с обращениямиграждан в администрации Усть-Луковского сельсовета.

# 1.2. В администрации Усть-Луковского сельсовета организацию икоординацию работы по личному приему граждан и по рассмотрениюобращений граждан осуществляет специалист организационно-контрольнойи кадровой работы совместно с другими специалистами администрации.

# 1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:*устные обращения* - обращения граждан, которые излагаются на

# личном приеме либо поступают по телефонам;

# *письменные обращения -* обращения граждан, оформленныеписьменно, которые поступают с помощью почтовых и технических средствили передаются должностному лицу на личном приеме, а также во времясовещаний, собраний, конференций или иных мероприятий, проводимыхпредприятиями, организациями и общественными объединениями;

# *заявление* - обращения граждан в целях реализации прав, свобод,закрепленных Конституцией Российской Федерации и законодательствомРоссийской Федерации и Новосибирской области;

# *жалобы -* обращения граждан с требованием о восстановлении прав,свобод и законных интересов граждан, нарушенных решениями идействиями (бездействием) органов местного самоуправления, организацийили их должностных лиц;

# *предложения* - обращения граждан, направленные на улучшениепорядка организации и деятельности органов местного самоуправления,предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности,на совершенствование социально-экономических отношений и решениевопросов жизнедеятельности района;

# *пожелания* - обращения граждан, содержащие приветствия,приглашения, поздравления, благодарности, не требующие ответа вофициальные сроки;

# *ходатайство -* обращение гражданина с просьбой о признанииопределенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме;

# *коллективные обращения граждан -* обращения, подписанные двумя иболее авторами, в том числе являющимися членами одной семьи илипоступившие от общественных объединений, органов территориальногообщественного самоуправления, или резолюции и решения собраний,митингов;

# *повторное обращение* - обращение гражданина по одному и тому жевопросу;

# *парламентский запрос -* обращение Совета Федерации ФедеральногоСобрания Российской Федерации или Государственной Думы ФедеральногоСобрания Российской Федерации (далее соответственно - Совет Федерации,Государственная Дума);

# *депутатский запрос -* обращение члена Совета Федерации, депутатаГосударственной Думы; обращение депутата Областного, районного исельских Советов, группы депутатов, признанное депутатским запросомНовосибирским областным Советом депутатов или соответствующимпредставительным органом местного самоуправления и направленное вадминистрацию муниципального образования Усть-Луковского сельсоветапо вопросам, входящим в ее компетенцию;

# *обращение члена Совета Федерации, депутата ГосударственнойДумы, депутата областного Совета депутатов, депутатов органовместного самоуправления -* обращение в администрацию муниципальногообразования Усть-Луковского сельсовета по вопросам, касающимся ихдепутатской деятельности.

# 1.4. Настоящее Положение не распространяется на работу:

# с обращениями граждан, связанными с изобретениями, открытиями,рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которыхрегламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации;

# с обращениями граждан, которые рассматриваются в порядкеконституционного, гражданского, административного, уголовногосудопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

# с обращениями граждан, для которых предусмотрен иной порядокрассмотрения, установленный федеральными конституционными законами,федеральными законами;

# с обращениями граждан, вытекающими из отношений,складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций иобщественных объединений, регулируемых нормами федеральногозаконодательства, их уставами и положениями.

# 1.5. Положение обязательно для всех работников администрации Усть-Луковского сельсовета Ордынского района

# **2. Организация и сроки рассмотрения обращений граждан**

# 2.1. Все поступающие в администрацию Усть-Луковского сельсоветапочтовые, письменные обращения граждан или в форме электронногодокумента, а также передаваемые лично гражданами обращения идокументы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дняпередаются специалисту по кадрам и жалобам для регистрации иорганизации контроля.

# 2.2 Обращение, поступившее в орган местного самоуправления илидолжностному лицу в форме электронного документа, подлежитрассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию,имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, еслиответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданинвправе приложить к такому обращению необходимые документы иматериалы в электронной форме.

# 2.3. Обращения граждан направляются в те органы власти Усть-Луковского сельсовета и адресуются тем должностным лицам, кнепосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В томслучае, если обращение не относится к ведению должностного лицаадминистрации Усть-Луковского сельсовета, на имя которого оно былоадресовано, обращение в течение семи дней со дня регистрации,направляется тому органу власти или должностному лицу, к компетенциикоторых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителюв таком случае направляется уведомление гражданину, за подписью главыУсть-Луковского сельсовета сообщение о том, кому направлено нарассмотрение его обращение.

# Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам или ихдолжностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

# Письменное обращение должно содержать: наименование органаместного самоуправления, либо фамилия, имя, отчество соответствующегодолжностного лица, либо должность соответствующего лица, а такжефамилия, имя, отчество(последнее - при наличии), почтовый адрес, покоторому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресацииобращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставитличную подпись и дату, в электронной форме адрес электронной почты, еслиответ должен быть направлен в форме электронного документа.

# 2.4.Обращения граждан, в которых не указаны фамилия, местожительства, и личная подпись гражданина признаются *анонимными* ирассмотрению не подлежат.

# Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлениинаправляются для проверки в правоохранительные органы.

# Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакции газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с

# предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

# Граждане имеют право обращаться лично, а также направлятьиндивидуальные и коллективные обращения, включая обращенияОбъединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местногосамоуправления и их должностным лицам, в государственные имуниципальные учреждения и иные организации.

# 2.5.В случае признания обращений граждан необоснованными, имдается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, иразъясняется порядок обжалования.

# Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их сматериалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

# 2.6.Зарегистрированные обращения граждан специалист по кадрам ижалобам, в зависимости от их социальной значимости, направляет главеУсть-Луковского сельсовета, в те органы власти, организации и учреждения,в компетенцию которых входит решение поставленных авторами обращенийвопросов. 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 части 3.4. статьи 3 настоящего Положения.

# Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписываетглава муниципального образования Усть-Луковского сельсовета.

# 2.7.На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устнойформе с согласия гражданина, о чем делается запись в карточке личногоприема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существупоставленных в обращении вопросов.

# 2.8.Прием устных обращений по контактным телефонам ведет глава Усть-Луковского сельсовета. Обращения обязательно фиксируются в учетных документах. Исходя из характера обращения гражданина, даютконсультацию, либо рекомендуют, в каком порядке, какой орган, и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

#  Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправленияили должностному лицу 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. Кроме того, на поступившее в администрацию Усть-Луковского сельсовета или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в сети «Интернет».

# 2.9.Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных днейсо дня регистрации, за исключением случая, указанного в части 3.1. настоящей статьи

# В случаях необходимости проведения специальной проверки,истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срокирассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Сообщениезаявителю подписывает руководитель, принявший решение о продлениисрока рассмотрения обращения гражданина.

# О продлении срока рассмотрения обращений граждан, поставленныхна контроль, исполнитель сообщает специалисту по кадрам и жалобам.

# 2.10.Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае еслиокончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочийдень, **то** днем окончания срока считается непосредственно следующий за нимрабочий день

# 2.11. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

# 3. **Работа с отдельными видами обращений**

# **3.1. В** случае, если в письменном обращении не указаны фамилиягражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которомудолжен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если вуказанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом,совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, егоподготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежитнаправлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

# 3.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семидней со дня регистрации возвращается гражданину, направившемуобращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебногорешения.

# 3.3.Орган местного самоуправления или должностное лицо при полученииписьменного обращения, в котором содержатся нецензурные либооскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществудолжностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращениебез ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщитьгражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребленияправом.

# 3.4.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению,ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению нарассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления илидолжностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семидней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившемуобращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

# 3.4.1. 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.

# 3.5.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос,на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу всвязи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении неприводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местногосамоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправепринять решение о безосновательности очередного обращения ипрекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии,что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись водин и тот же орган местного самоуправления или одному и тому жедолжностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин,направивший обращение.

# 3.6. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирской области в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

# **4. Организация личного приема граждан**

# 4.**1** .Прием граждан ведут: глава Усть-Луковского сельсовета.К работе по организации личного приема и с обращениями граждан привлекаются специалисты администрации Усть-Луковского сельсовета.

# 4.2. Личный прием граждан ведется еженедельно, по пятницам.

# Начало проведения личных приемов в 14 часов.

# 4.3. Прием граждан проводится: в кабинете главы Усть-Луковского сельсовета;

# 4.4. Организацию приема граждан главой Усть-Луковского сельсоветаобеспечивает специалист. Специалист, выслушав посетителя, оформляеткарточку учета приема граждан. В случае необходимости, специалистпринимает от гражданина заявление, которое должно бытьаргументированным, содержать подробную информацию о том, кудагражданин обращался за решением вопроса. Если гражданина не устраиваетответ специалиста администрации, он имеет право на внеочередной прием углавы Усть-Луковского сельсовета. В этом случае, карточка с визой исполнителяпередается специалистом главе Усть-Луковского сельсовета в день приема гражданина.После проведения приема копия карточки с резолюцией главы передается нарассмотрение исполнителю. Принятое должностным лицом решениезаписывается в карточке личного приема. Поручение главы Усть-Луковского сельсоветапо обращению гражданина должно исполняться в срок, не превышающий 30дней, если иное не установлено в поручении. Поручения по рассмотрениюобращений, не требующих дополнительного изучения и проверки,исполняются безотлагательно. Исполнители готовят проект ответазаявителю. Поручение снимается с контроля, если вопрос решен, а также,если дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина ируководитель, давший поручение рассмотреть обращение, согласен сдоводами исполнителя. Контроль за исполнением поручений главыУсть-Луковского сельсовета, данных на приеме граждан, осуществляет специалист.

# 4.5.Глава Усть-Луковского сельсовета в единый день приема может проводить выездныеличные приемы граждан. Приемы могут проходить в трудовых коллективах,общественных организациях и т.д. В этих случаях приемы гражданпроводятся в помещениях предприятий, организаций и общественныхобъединений.

# 4.6.В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи сболезнью, отпуском, командировкой главы Усть-Луковскогосельсовета, прием проводится специалистами Усть-Луковского сельсовета.

# 4.7. Оперативная информация о проведении дополнительного приемаграждан, уточнении места проведения выездного приема и др., доводится досведения граждан через средства массовой информации, а также размещаетсяв удобных (видных) местах в здании администрации Усть-Луковскогосельсовета, в помещениях предприятий, организаций муниципальногообразования.

# 4.8. Предварительная запись на личный прием к главе Усть-Луковского сельсовета, осуществляется специалистамиадминистрации муниципального образования Усть-Луковского сельсовета.

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

# 5. **Ответственность должностных лиц за нарушения порядкарассмотрения обращений граждан**

# Нарушение требований Положения специалистами администрацииУсть-Луковского сельсовета, формальное отношение к обращениям гражданили проявленная недисциплинированность при выполнении поручений поработе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо инуюответственность, предусмотренную законодательством.