# 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 Конституцией Российской Федерации, Уставом Новосибирской области, Законом Новосибирской области «Об обращениях граждан к депутатам, должностным лицам государственных органов, органов местного самоуправления, руководителям предприятий и организаций в Новосибирской области», Уставом Усть-Луковского сельсовета Ордынского района Новосибирской области и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан к должностным лицам администрации Усть-Луковского сельсовета, определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Луковского сельсовета.

# 1.2. В администрации Усть-Луковского сельсовета организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист организационно-контрольной и 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, оформленные письменно, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме, а также во время совещаний, собраний, конференций или иных мероприятий, проводимых предприятиями, организациями и общественными объединениями;

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

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

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

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

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

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

# *повторное обращение* - обращение гражданина по одному и тому же вопросу;

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

# *депутатский запрос -* обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы; обращение депутата Областного, районного и сельских Советов, группы депутатов, признанное депутатским запросом Новосибирским областным Советом депутатов или соответствующим представительным органом местного самоуправления и направленное в администрацию муниципального образования Усть-Луковского сельсовета по вопросам, входящим в ее компетенцию;

# *обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы, депутата областного Совета депутатов, депутатов органов местного самоуправления -* обращение в администрацию муниципального образования Усть-Луковского сельсовета по вопросам, касающимся их депутатской деятельности.

# 1.4. Настоящее Положение не распространяется на работу:

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

# с обращениями граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

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

# с обращениями граждан, вытекающими из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, 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 сельсовета почтовые, письменные обращения граждан или в форме электронного документа, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются специалисту по кадрам и жалобам для регистрации и организации контроля.

# 2.2 Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

# Письменное обращение должно содержать: наименование органа местного самоуправления, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, 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, в электронной форме адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

# 2.4.Обращения граждан, в которых не указаны фамилия, место жительства, и личная подпись гражданина признаются *анонимными* и рассмотрению не подлежат.

# Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлении направляются 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 направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения Объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации.

# 2.5.В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

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

# 2.6.Зарегистрированные обращения граждан специалист по кадрам и жалобам, в зависимости от их социальной значимости, направляет главе Усть-Луковского сельсовета, в те органы власти, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных авторами обращений вопросов. 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 подписывает глава муниципального образования Усть-Луковского сельсовета.

# 2.7.На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме с согласия гражданина, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных 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, дают консультацию, 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 самоуправления или 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 дней со 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, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Сообщение заявителю подписывает руководитель, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

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

# 2.10.Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, **то** днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий 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 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.

# 3.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

# 3.3.Орган местного самоуправления или должностное 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.

# 3.4.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.

# 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 в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному 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 сельсовета обеспечивает специалист. Специалист, выслушав посетителя, оформляет карточку учета приема граждан. В случае необходимости, специалист принимает от гражданина заявление, которое должно быть аргументированным, содержать подробную информацию о том, куда гражданин обращался за решением вопроса. Если гражданина не устраивает ответ специалиста администрации, он имеет право на внеочередной прием у главы Усть-Луковского сельсовета. В этом случае, карточка с визой исполнителя передается специалистом главе Усть-Луковского сельсовета в день приема гражданина. После проведения приема копия карточки с резолюцией главы передается на рассмотрение исполнителю. Принятое должностным лицом решение записывается в карточке личного приема. Поручение главы Усть-Луковского сельсовета по обращению гражданина должно исполняться в срок, не превышающий 30 дней, если иное не установлено в поручении. Поручения по рассмотрению обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, исполняются безотлагательно. Исполнители готовят проект ответа заявителю. Поручение снимается с контроля, если вопрос решен, а также, если дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и руководитель, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя. Контроль за исполнением поручений главы Усть-Луковского сельсовета, данных на приеме граждан, осуществляет специалист.

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

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

# 4.7. Оперативная информация о проведении дополнительного приема граждан, уточнении места проведения выездного приема и др., доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается в удобных (видных) местах в здании администрации Усть-Луковского сельсовета, в помещениях предприятий, организаций муниципального образования.

# 4.8. Предварительная запись на личный прием к главе Усть-Луковского сельсовета, осуществляется специалистами администрации 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 порядка рассмотрения обращений граждан**

# Нарушение требований Положения специалистами администрации Усть-Луковского сельсовета, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.