

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХ-ТУЛИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Верх-Тула

от 28.09.2017

№ 352

Об утверждении Инструкции «О порядке организации работы  
с обращениями граждан»

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приема граждан, на основании Устава Верх-Тулинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮТ:**

1. Утвердить Инструкцию «О порядке организации работы с обращениями граждан» в новой редакции (прилагается).
2. Постановление администрации Верх-Тулинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области № 198 от 17 июня 2015 года «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.
3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Приобская правда» и разместить на официальном сайте администрации Верх-Тулинского сельсовета [www.adm-verh-tula.ru](http://www.adm-verh-tula.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Верх-Тулинского сельсовета



М.И.Соболёк

## **ИНСТРУКЦИЯ о порядке организации работы с обращениями граждан**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее — Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе администрации Верх-Тулинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее — письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан (далее — граждане) главой администрации Верх-Тулинского сельсовета, заместителем главы администрации Верх-Тулинского сельсовета.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом муниципального образования Верх-Тулинского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к главе Верх-Тулинского сельсовета:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

### **II. Прием, учёт и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Письменные обращения граждан, поступившие главе администрации Верх-Тулинского сельсовета подлежат обязательному

рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 630520, Новосибирская область, Новосибирский район, с. Верх-Тула, ул. Советская, д.1.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [verhtula@ngs.ru](mailto:verhtula@ngs.ru)

Факс: 8 (383) 2932-312.

2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Верх-Тулинского сельсовета, заместителя главы администрации Верх-Тулинского сельсовета или по их письменному поручению — других должностных лиц в пределах их компетенции и несут персональную ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Приём, регистрацию поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации Верх-Тулинского сельсовета.

4. 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.

5. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, 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.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы администрации Верх-Тулинского сельсовета, заместителя главы администрации Верх-Тулинского сельсовета.

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

11. 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 совершившем, 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;

11.1. 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.

11.2. Глава администрации Верх-Тулинского сельсовета, 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.

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

13. 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 администрации Верх-Тулинского сельсовета, 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.

14. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

15. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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

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

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

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация обращений производится в журнале (прошнурованный, пронумерованный, заверенный главой администрации Верх-Тулинского сельсовета — далее

журнал).

2. Специалист администрации Верх-Тулинского сельсовета, определяет тематическую принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются главе сельсовета, заместителю главы администрации сельсовета, в отдельных случаях руководителям органов местного самоуправления Верх-Тулинского сельсовета, а при необходимости - руководителям организаций и учреждений Верх-Тулинского сельсовета.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее 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 администрации Верх-Тулинского сельсовета.

Обращение проверяется на повторность.

**Повторными обращениями** являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

**Многократными обращениями** 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**.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации Верх-Тулинского сельсовета 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.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему

должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального Закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

5. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер. Письменные обращения граждан, после регистрации передаются главе сельсовета для рассмотрения и наложение резолюции.

6. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

7. Руководителям органов государственной власти, органов местного самоуправления, руководителям организаций Новосибирской области обращения отправляются через канцелярию администрации Верх-Тулинского сельсовета.

#### **IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы Верх-Тулинского сельсовета, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в пункте 1.1. настоящей статьи.

2. Специалисты администрации Верх-Тулинского сельсовета в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в 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.

3. 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 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава администрации Верх-Тулинского сельсовета либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава администрации Верх-Тулинского сельсовета.

7. Персональную ответственность за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан несут заместители главы администрации, ведущие специалисты, специалисты администрации, которым направлено конкретное обращение в соответствии с резолюцией главы администрации Верх-Тулинского сельсовета.

Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения согласно резолюции главы администрации Верх-Тулинского сельсовета.

8. Рассмотрение обращений депутатов Совета депутатов Верх-Тулинского сельсовета, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов согласно действующему законодательству.

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

10. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется специалистом администрации Верх-Тулинского сельсовета.

## **V. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами, по результатам их рассмотрения, после снятия с контроля комплектуются в пакет документов и формируются в дело (месяц, год).



2. В папку дело вкладываются пакеты документов обращений граждан.

3. Пакет документов обращений граждан состоит из:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция должностного лица, либо уполномоченного на то лица;

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в канцелярии в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный приём граждан**

1. Личный приём граждан в администрации Верх-Тулинского сельсовета проводится на основании настоящей Инструкции.

2. Личный приём граждан проводят:

–глава Верх-Тулинского сельсовета;

–заместитель главы администрации;

Личный приём главой администрации Верх-Тулинского сельсовета проводится по пятницам с 9.00 до 12.00.

Заместитель главы администрации ведет личный прием граждан согласно установленного дня и времени, без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете). Информация о днях и времени приема размещена на сайте администрации Верх-Тулинского сельсовета и на стенде администрации.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

3. Запись граждан на личный приём к главе Верх-Тулинского сельсовета осуществляет специалист администрации Верх-Тулинского сельсовета в течение недели, заполнив карточку личного приема граждан (приложение № 2).

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

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

6. В случае невозможности проведения личного приёма граждан главой администрации, в связи с болезнью, отпуском, командировкой,

специалист заблаговременно предупреждает граждан.

7. Непосредственно перед личным приемом главой администрации граждан специалист, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема. Устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, даты и времени обращения.

8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2) В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит 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 администрации или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Уполномоченные главой сельсовета лица могут проводить выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т. д.

12. Заместитель главы администрации, осуществляющий личный приём граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов. Карточки личного приема граждан заполняются непосредственно лицом, осуществляющим прием.

## **VII. Прием граждан специалистами администрации Верх-Тулинского сельсовета.**

1. Прием граждан специалистами администрации осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией, в приемные дни в рамках своих должностных обязанностей – вторник с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00, пятница с 9-00 до 14-00 в своих служебных помещениях (кабинетах) без предварительной записи, в порядке очередности.

2. Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность

удобного доступа к местам общественного пользования (туалетам).

3. Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов;

4. На информационном стенде администрации размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

3) порядок получения консультаций;

4) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

5) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

6) Фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

7) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

5. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, сотрудники администрации, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами

администрации;

- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах).

6. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

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

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

7. При проведении приема граждан специалисты принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

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

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист администрации проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении, указывает дату принятия обращения и регистрирует в соответствии с настоящей Инструкцией.

8. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой помощи.

### **VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившим по «горячему телефону» администрации**

1. «Горячий телефон» (8-383-2932-213) работает в администрации Верх-Тулинского сельсовета в рабочие дни с 9.00 до 17.00 (в пятницу с 9.00 до 14.30). Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение № 3).

2. 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. При необходимости глава Верх-Туклинского сельсовета, уполномоченное лицо выезжает на место для проверки изложенных в обращении фактов.

#### **IX. Составление учетно — контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

1. Учётно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится уполномоченным специалистам администрации по поручению главы администрации, по результатам регистрации в журнале обращений граждан. К подготовке информации, могут привлекаться специалисты администрации.

2. Специалист администрации Верх-Туклинского сельсовета направляет еженедельно, ежемесячно, ежеквартально информацию о количестве и характере обращений граждан в администрацию Новосибирского района Новосибирской области.

#### **X. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации**

1. Граждане 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.

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

Приложение 1  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Верх-Тулинского сельсовета  
Новосибирского района  
Новосибирской области

***РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ШТАМП***

**администрация  
Верх-Тулинского сельсовета**

вх. № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение 2  
к инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в администрации Верх-Тулинского сельсовета  
Новосибирского района  
Новосибирской области

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

**Ф.И.О. заявителя**

\_\_\_\_\_

(социальное положение, льготы, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

**Почтовый адрес, телефон**

\_\_\_\_\_

**Содержание обращения**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием** \_\_\_\_\_

**Решение, принятое по обращению**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Подпись ведущего прием** \_\_\_\_\_

(оборотная сторона карточки)

### Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О.	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

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

### Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению



**ЖУРНАЛ**  
**учёта устных обращений граждан**

[illegible]