

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЯРКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.12.2016 года

с. Ярково

№ 227

**Об утверждении Положения
«О порядке организации работы
с обращениями граждан»**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", администрация Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке организации работы с обращениями граждан» (далее - Положение).
2. Ответственность за исполнение настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.
3. Данное постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета в телекоммуникационной сети «Интернет», а так же опубликованию в газете Новосибирского района «Приобская правда».

Глава Ярковского сельсовета
Новосибирского района
Новосибирской области

С.А. Гореликов

Положение о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Ярковского 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 и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, заместителями Главы Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, муниципальными служащими администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящим Положением.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее – Глава Ярковского сельсовета) и в администрацию Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее – администрация):

- 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, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Ярковского

сельсовета и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Новосибирская область, Новосибирский район, с. Ярково, ул. Подгорбунского д. 14, 630522.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: jarkovo@ngs.ru, официальный сайт в телекоммуникационной сети «Интернет» www.yarkovo.ru

Факс: (383) 2934805. Телефон: 2934808.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Ярковского сельсовета, заместителей Главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, муниципальных служащих администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области в пределах их компетенции. Руководители и должностные лица органа местного самоуправления несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Ярковского сельсовета и в администрацию, организует сотрудник администрации состоящий на должности секретаря администрации (далее - секретарь), который так же осуществляет прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан.

7. 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 Ярковского сельсовета.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который 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.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного

документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. 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.

11. 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 настоящим Положением.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Ярковского сельсовета, заместителей Главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирской области.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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;

3) 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.

15. Глава Ярковского сельсовета, 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.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Ярковского сельсовета, должностное 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.

18. 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.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих отзывы на нормативные правовые акты, принятые на территории Ярковского сельсовета, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется должностными лицами администрации, разработавшим правовой акт.

21. 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), с участием представителей министерства юстиции Новосибирской области.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с

учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в журнале учета поступивших обращений и заявлений граждан (далее – журнал).

23. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Секретарь передает поступившие и прошедшие регистрацию обращения Главе Ярковского сельсовета, который определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) заместителям главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района НСО;

2) муниципальным служащим администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района НСО.

24. 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 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 Ярковского сельсовета, заместителям главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

25. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению (приложение N 1), в котором указываются:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

б) государственный орган, орган местного самоуправления или фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на исполнение обращение.

По компьютерной базе данных проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка в сопроводительном листе о том, куда

обращался гражданин ранее.

26. 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 под одним номером.

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.

27. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Яркового сельсовета Новосибирского 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.

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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 14 настоящего Положения.

29. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета Депутатов Яркового сельсовета иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

31. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный

штамп где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. 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.

33. Регистрационная карточка писем граждан делается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту администрации, назначенному Главой Ярковского сельсовета, ответственным за работу, с поступившим обращением. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

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

34. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

35. Администрация Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области в пределах своей компетенции принимает 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 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.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию администрации, то обращение в течение двух дней возвращается секретарю с сопроводительным письмом за подписью Главы Ярковского сельсовета или лица уполномоченные исполнять обязанности Главы, о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

36. 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации".

37. 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 независящим от них обстоятельствам.

38. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Ярковского 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.

39. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава Ярковского сельсовета, заместители главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

40. Обращения, которые были направлены Главе Ярковского сельсовета, возвращаются секретарю администрации для занесения резолюции Главы Ярковского сельсовета в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Ярковского сельсовета указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

41. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют заместители главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

Обращения граждан с резолюцией Главы Ярковского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Ярковского сельсовета либо заместители главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области по согласованию с Главой Ярковского сельсовета.

42. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации",

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

43. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа прикрепляется к регистрационной карточке обращения.

44. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителем главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

V. Формирование дел с обращениями граждан

45. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются секретарю администрации для хранения в журнале исполненных обращений (далее – журнал).

46. В журнал вкладываются:

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

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

47. Снятые с контроля обращения граждан, хранятся в администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

48. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по понедельникам и пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 09.00 до 16.00.

49. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Ярковского сельсовета;

2) заместители главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области;

3) муниципальные служащие администрации Ярковского сельсовета

Новосибирского района Новосибирской области.

50. Запись граждан на личный прием к Главе Ярковского сельсовета осуществляет секретарь администрации на основании письменного обращения гражданина о личном приеме Главы Ярковского сельсовета, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, а также в журнале записи на личный прием к Главе Ярковского сельсовета (приложение N 2).

51. Обращения граждан о личном приеме Главы Ярковского сельсовета, поступившие в администрацию по телефону (2-934-805, 2-934-808), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение N 2). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

52. Секретарь администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Ярковского сельсовета.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Ярковского сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

53. О дате, времени и месте проведения личного приема Главы Ярковского сельсовета заявителю сообщается секретарем администрации дополнительно.

54. Заместители главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, муниципальные служащие администрации ведут личный прием граждан в единые дни приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

56. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители главы администрации Ярковского сельсовета, муниципальные служащие администрации своевременно сообщают об этом секретарю администрации, который предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. Заместители главы администрации Ярковского сельсовета области, муниципальные служащие администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д., расположенных на территории Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

58. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится секретарем администрации во взаимодействии со специалистами администрации,

отвечающих за организацию проведения личного приема.

59. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

Секретарь администрации, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от административного центра МО Ярковского сельсовета, дату и время обращения.

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

60. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

63. Заместители главы администрации, муниципальные служащие администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Прием граждан секретарем администрации

64. Прием граждан секретарем администрации осуществляется в соответствии с должностными обязанностями ежедневно в помещении администрации без предварительной записи в порядке очередности.

65. Прием граждан ведется в специально выделенном для этих целей помещении в здании администрации Ярковского сельсовета.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. 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 граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

66. Для ознакомления граждан с информационными материалами на 1 и 2 этаже здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

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

67. На информационном стенде в помещении администрации, предназначенном для приема граждан, на официальном сайте 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 и время приема граждан, в администрации Яркового сельсовета, Главой Яркового сельсовета, заместителями главы администрации Яркового сельсовета, муниципальными служащими администрации;

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

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

6) 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;

7) фамилия, имя и отчество должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

8) 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.

68. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону секретарь администрации подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает 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 областной исполнительный орган

государственной власти Новосибирской области, 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) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

69. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан 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 предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

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

70. При проведении приема граждан секретарь администрации принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) секретарь администрации проставляет регистрационный штамп, подписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

71. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, секретарь

администрации вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по телефону администрации

72. Рабочий телефон 2934-805 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 16-45.

73. Обращения граждан, поступившие по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

74. 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.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

75. 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.

76. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

заместителей главы администрации Ярковского сельсовета - к Главе Ярковского сельсовета;

должностных лиц администрации - к Главе Ярковского сельсовета, заместителям главы администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности должностных лиц администрации в соответствии с их полномочиями.

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

Аннотация к письменному обращению

_____ 20____ г.((дата поступления письма)
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Адрес места жительства _____
Содержание обращения _____
Куда обращался ранее _____
Доложено _____
Направлено на исполнение _____
Характер задания _____

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к Главе Ярковского сельсовета

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

Карточка личного приема граждан

N _____ дата приема " ____ " _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место жительства, индекс п/о _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Результат рассмотрения заявления _____

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметки о повторных заявлениях
