

АДМИНИСТРАЦИЯ ЯРКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.04.2020

с. Ярково

№ 37

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, в целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и организации личного приема в администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, повышения качества и оптимизации работы с обращениями граждан, администрация Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее - Инструкция).

2. Настоящее постановление опубликовать в газете Новосибирского района Новосибирской области «Приобская правда» и разместить на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета в телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Ярковского сельсовета
Новосибирского района Новосибирской области

С.А. Гореликов

Утверждена
постановлением администрации
Ярковского сельсовета
Новосибирского района
Новосибирской области
от 27.04.2020 № 37

Инструкция

о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации
Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области

1. Общие положения.

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее глава Ярковского сельсовета) и в администрацию Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее - администрация Ярковского сельсовета), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан главой Ярковского сельсовета, специалистами администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, уполномоченными на то лицами в пределах их компетенции.

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 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами администрации Новосибирского района Новосибирской области и администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес главы Ярковского сельсовета и в администрацию Ярковского сельсовета, прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию Ярковского сельсовета обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан организует специалист администрации Ярковского

сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, ответственный за организацию работы с обращениями граждан (далее - специалист администрации Ярковского сельсовета).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Ярковского сельсовета.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес главы Ярковского сельсовета и в администрации Ярковского сельсовета подлежат обязательному рассмотрению.

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

Раздел обращения граждан направляемых в форме электронных документов, расположен на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета: <http://admjarkovo.nso.ru/priem/set-appeal>

Телефон: 8 (383) 2934807.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ граждан в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом администрации Ярковского сельсовета с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес главы Ярковского сельсовета и администрацию Ярковского сельсовета, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию Ярковского сельсовета в

форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Ярковского сельсовета.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления Ярковского сельсовета или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

9 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в администрации Ярковского сельсовета в течение трех дней с момента поступления в администрацию Ярковского сельсовета или должностному лицу. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД).

10. Глава сельсовета определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) специалистам администрации сельсовета, уполномоченным на то в пределах их компетенции.

Главе Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области, специалистам администрации, уполномоченным на то лицами в пределах их компетенции, письменное обращение направляется в виде копии письменного обращения на бумажном носителе.

Оригиналы письменных обращений поступивших в органы местного самоуправления формируются в архив специалистов администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Ярковского сельсовета и администрации Ярковского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в

соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 Инструкции.

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.

12. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 20 Инструкции.

13. При направлении письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает глава Ярковского сельсовета.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в муниципальные учреждения и предприятия района, орган местного самоуправления района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в муниципальные учреждения и предприятия района, 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.

15. По поручению главы Ярковского сельсовета, рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Глава Ярковского сельсовета, специалисты администрации Ярковского сельсовета, уполномоченные на то в пределах их компетенции 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.

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

18. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Ярковского сельсовета, специалисты администрации Ярковского сельсовета уполномоченные на то в пределах их компетенции, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию Ярковского сельсовета одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. В случае поступления в администрацию Ярковского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 31 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

20. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном 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 орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию муниципальных правовых актов администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляются на рассмотрение специалисту Ярковского сельсовета, органы местного самоуправления, разработавшие нормативный правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации Ярковского сельсовета действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации Ярковского сельсовета.

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

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

23. Письменное обращение, направленное главе Ярковского сельсовета, специалистом администрации Ярковского сельсовета, уполномоченным на то в пределах их компетенции, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации Ярковского сельсовета.

24. Глава Ярковского сельсовета, специалисты администрации, уполномоченные на то в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

25. Должностное лицо администрации Ярковского сельсовета по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

26. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Ярковского сельсовета, специалисты администрации Ярковского сельсовета уполномоченные на то в пределах их компетенции, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

27. Ответ на письменное обращение подписывается главой Ярковского сельсовета.

28. Поступившие на имя главы Ярковского сельсовета запросы, обращения члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее - член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в администрации Ярковского сельсовета и представляются соответственно главе Ярковского сельсовета, для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

29. Ответ члену Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Ярковского сельсовета, подписывается главой Ярковского сельсовета.

30. Проект ответа на письменное обращение за подписью главы Ярковского сельсовета, представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись главы Ярковского сельсовета не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ярковского сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ярковского сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Ярковского сельсовета обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответ на обращение, уведомление гражданину о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

32. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Ярковского сельсовета, осуществляет глава Ярковского сельсовета в пределах своей компетенции.

33. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию Ярковского сельсовета, на контроль, принимает глава Ярковского сельсовета.

34. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает глава Ярковского сельсовета.

Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией главы Ярковского сельсовета, предполагающее ответ гражданину за подписью главы Ярковского сельсовета, продлевается на основании запроса документов и материалов направленного в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, и уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью главы Ярковского сельсовета.

35. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, глава Ярковского сельсовета берет письменное объяснение с должностных лиц, назначенных ответственными за рассмотрение обращений, с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

V. Формирование архива письменных обращений

36. В администрации Ярковского сельсовета ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию Ярковского сельсовета, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в муниципальные учреждения и предприятия района, в администрации Ярковского сельсовета;

3) архив письменных обращений, рассмотренных главой Ярковского сельсовета;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и

хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

37. Личный прием граждан в администрации Ярковского сельсовета организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516),

38. В администрации Ярковского сельсовета личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 10:00 до 15:00.

Личный прием граждан проводит:

- 1) глава Ярковского сельсовета;
- 2) специалисты администрации, уполномоченные на то лица в пределах их компетенции.

Специалисты администрации, уполномоченные на то лица в пределах их компетенции проводят личный прием граждан ежедневно, а также в единый день приема граждан по пятницам каждой недели.

39. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте администрации Ярковского сельсовета, в разделе Обращения граждан, расположенном на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета, и на информационных стендах.

40. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации Ярковского сельсовета проводится специалистом администрации Ярковского сельсовета, ответственным за проведение приема.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер

телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

Специалист администрации Яркового сельсовета, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

41. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

42. В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81 ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области" по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации.

43. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 № 275 ОЗ "О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области" депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации.

44. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

45. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

46. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: "С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется", и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

47. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

48. Глава Ярковского сельсовета и уполномоченные лица, проводивший личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

49. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа или его ксерокопия хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

50. В администрации Ярковского сельсовета ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых главой Ярковского сельсовета:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, оригинала письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Прием граждан специалистом администрации Ярковского сельсовета

51. Прием граждан специалистом администрации Ярковского сельсовета осуществляется в администрации Ярковского сельсовета по адресу: 6305220, Новосибирская область, Новосибирский район, село Ярково ул. Подгорбунского дом 14 в рабочие дни с 8 - 30 до 16 - 00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы администрации Ярковского сельсовета размещается:

в разделе Обращения граждан, размещенном на официальном сайте администрации Ярковского сельсовета;

на информационном стенде в здании администрации Ярковского сельсовета.

52. Кабинет специалиста администрации Ярковского сельсовета должен соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В здании администрации Ярковского сельсовета оборудуются:

- 1) рабочее место (кабинет) специалиста администрации Ярковского сельсовета, ведущего прием граждан;
- 2) место для оформления гражданами письменных обращений;
- 3) место для приема письменных обращений;
- 4) место для граждан, ожидающих прием администрации Ярковского сельсовета (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в здании);
- 5) место для информирования граждан;
- 6) туалетная комната;
- 7) пандус на входе в здание администрации Ярковского сельсовета.

53. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации Ярковского сельсовета у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистами Ярковского сельсовета в рабочие дни в 8:00 и 16:00.

54. Для ознакомления граждан с текущей информацией о порядке работы администрации Ярковского сельсовета, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в здании администрации Ярковского сельсовета размещается информационный стенд.

55. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону специалист администрации Ярковского сельсовета консультирует обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях главы Ярковского сельсовета и администрации Ярковского сельсовета;
- 2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;
- 3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;
- 4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);
- 5) о порядке 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.

56. Поступившие в администрацию Ярковского сельсовета личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

57. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника администрации Ярковского сельсовета, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста администрации Ярковского сельсовета самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов муниципальных учреждений и предприятий района, исполнительного органа государственной власти, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

58. Специалист администрации Ярковского сельсовета принимает от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалист администрации Ярковского сельсовета проверяет оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомится с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов местного самоуправления (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Специалист администрации Ярковского сельсовета на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату принятия обращения.

59. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист администрации Ярковского сельсовета вызывает сотрудника полиции и при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме, поступивших на справочный телефон администрации Ярковского сельсовета

60. В администрации Ярковского сельсовета организуется работа справочного телефона.

Номер справочного телефона: 8 (383) 2934807.

Справочный телефон работает в рабочие дни с 8-30 до 16-45.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления

информации на запросы в устной форме, размещена в разделе Обращения граждан, расположенном на официальном сайте администрации.

61. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист администрации Яркового сельсовета, обеспечивающий деятельность справочного телефона, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса.

62. Поступившие на справочный телефон устные запросы и электронные сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудио-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса.

63. Устные запросы обрабатываются специалистом администрации Яркового сельсовета, обеспечивающим деятельность справочного телефона, в день поступления устных запросов (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления в выходной или праздничный день).

64. Гражданину, направившему устный запрос, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе вопросов.

65. На устные запросы граждан, поступившие на справочный телефон предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации Ярковского сельсовета;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации Ярковского сельсовета;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации Ярковского сельсовета;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов администрации Ярковского сельсовета;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

66. Информация на устные запросы не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

67. Контроль за рассмотрением устных запросов осуществляет специалист администрации Ярковского сельсовета в пределах своей компетенции.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

68. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1 3695в.

69. Специалист администрации Ярковского сельсовета анализирует содержание поступивших в администрацию Ярковского сельсовета письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, главе Ярковского сельсовета представляются периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетного месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

70. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются в разделе обращения граждан, размещенном на

официальном сайте администрации Ярковского сельсовета.

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации Ярковского сельсовета

71. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) специалистов администрации Ярковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области - к главе Ярковского сельсовета, осуществляющих непосредственную координацию деятельности администрации Ярковского о сельсовета, органов местного самоуправления в соответствии с их полномочиями.

72. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.