**АДМИНИСТРАЦИЯ КРУТОЛОГОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЧЕНЕВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16.04.2016 г. № 6

**Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями**

**граждан и проведению личного приема граждан в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района**

**Новосибирской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 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 проведения личного приема граждан, администрация Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

2.Постановление администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской областиот 12.04.2013 № 31 **«**Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области» признать утратившим силу.

3. Постановление администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 07.12.2015 № 76 **«**О внесении изменений в постановление от 12.04.2013 № 31» признать утратившим силу.

4. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Крутологовские вести».

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области СМ.Иванова

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  Крутологовского сельсовета  Коченевского района  Новосибирской области  от 16.04.2016 № 6 |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по организации работы с обращениями граждан и проведению**

**личного приема граждан в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных), поступающих в администрацию Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области (далее - администрация).

1.2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», другим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами администрации, решениями и поручениями Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

1.4. Граждане имеют право обращаться в администрацию:

письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

лично (на личных приемах);

устно (по телефону);

в форме электронного документа.

**2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, информационный сайт и другие) подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

ул. Московская , 14/2, с. Крутологово, Коченевского района, Новосибирской области, 632633.

Факс: (383-51) 30137.

Телефон: (383-51)30137.

Информационный сайт администрации: http://admkrutologovo.ru/;

2.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области (далее - специалист).

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию, без их согласия.

2.3. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

2.4Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4.1. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#sub_1151) данного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

в) 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.

2.7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного

документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим

Федеральным законом.

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 необходимые материалы в электронной форме. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в администрацию Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области или Главе администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившим в администрацию Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области или Главе администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области. Кроме того, на поступившее в администрацию Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области или Главе администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области 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 норм законодательства на официальном сайте администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.8. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления следующие обращения граждан:

а) в которых текст письменного обращения не поддаётся прочтению;

б) в которых не содержится информация о фамилии или почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «б», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности администрации и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

3) уведомление о переадресации обращения.

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

2.11. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие) с участием Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

2.12.Глава Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области 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.

2.13.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#sub_602) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.14. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#sub_1004) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается».

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится специалистом администрации, в специализированном журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение №1).

3.2. При первичной обработке письменных обращений граждан и оформлении регистрационных карточек писем граждан (приложение №2) определяется их тематическая принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются Главе Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

3.3. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких специалистов, Главой Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области определяется ответственное лицо, которое координирует работу специалистов администрации по рассмотрению данного обращения.

3.3.1. 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 (Губернатору Новосибирской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.4. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению, (приложение № 3), в котором указывается дата поступления; ФИО гражданина; место работы, социальное положение (если есть данные); адрес места жительства; содержание обращения; куда обращался ранее, фамилия и инициалы должностного лица, которому, в соответствии с его должностными обязанностями, направляется на исполнение конкретное обращение и характер задания. Затем заполняется регистрационная карточка писем граждан.

3.5. В регистрационную карточку (приложение № 2) писем граждан вносятся: номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение). Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

3.6. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан, или в которых идет речь об обращениях граждан, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляется в аналогичном порядке.

3.7. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

3.8. В правом верхнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение должностному лицу администрации с резолюцией Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

3.9. Обращения, которые были направлены Главе Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, возвращаются с резолюцией специалисту по работе с обращениями граждан для исполнения резолюции. Если в резолюции Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается специалисту администрации, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

3.10. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или специалисту, решение или действие (бездействия) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или специалисту, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действие (бездействие) специалистов администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

3.11. Специалисты администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию специалистов администрации, то обращение в течение двух дней возвращается специалисту по работе с обращениями граждан с уведомлением о необходимости переадресации письменного обращения другому должностному лицу. Возврат или передача письменного обращения от одного специалиста администрации к другому оформляется сопроводительным письмом за подписью специалиста администрации.

3.12. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.13. По требованию граждан им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в администрации, заключениями экспертов, результатами проверок.

**4. Оформление дел**

4.1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где они формируются в *дело:* подшиваются в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, дата окончания дела, количество листов.

4.2. В папку вкладываются:

сопроводительный лист (аннотация);

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

резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

уведомление о переадресации обращения;

письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

регистрационная карточка письменных обращений с указанием даты и пометкой о снятии с контроля.

4.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в течение пяти лет. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

**5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приёма граждан, утверждённым администрацией Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

5.2. Прием граждан проводят:

Глава Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской

области;

5.3. При проведении записи на личный прием граждан, специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада Главе Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области на личном приеме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Специалисты администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, могут проводить выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т. д.

5.5. При проведении личного приема граждан Главой Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, специалистом по работе с обращениями граждан заполняются регистрационно-контрольная карточка личного приема граждан (приложение № 4), и данные заносятся в журнал учета личного приема граждан (приложение № 5).

Информация о проведении единого дня приема граждан заносится в таблицу установленной формы и ежемесячно отправляется в общественную приёмную Главы Коченевского района Новосибирской области (приложение № 6).

5.6. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом по работе с обращениями граждан.

В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

**6. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля**

**за их рассмотрением и подготовка аналитической информации**

6.1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

6.2. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу уполномоченное должностное лицо администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения, но, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

6.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют специалисты администрации, которым направлено конкретное обращение.

Обращения граждан с резолюцией Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

6.4. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

6.5. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

6.6. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

6.7. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

6.8. Информация по тематике обращений граждан готовится специалистом по работе с обращениями граждан и предоставляется в общественную приемную Главы Коченевского района Новосибирской области не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

**7. Организация работы с устными обращениями граждан поступившими по «горячему телефону» администрации**

**Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области**

7.1. «Горячий телефон» 8 (383) 51 30-137 работает в администрации Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области в рабочие дни с 08-00 ч. до 17-00 ч.

7.2. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону» фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (приложение №7).

7.3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до Главы Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

Приложение 1

к п.3.1 инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Журнал учета предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в администрацию**

**Крутологовского сельсовета Коченевского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учетный № | Дата  регистрации | Фамилия  Имя  Отчество | Адрес, место жительства | Количество листов | Откуда поступило | Вид обращения, его краткое содержание | Кому передано, куда направлено | Подпись лица, получившего обращение | Отметка об исполнении и ответе заявителю | Местонахождение документа | |
| № дела | Количество листов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

Приложение 2

к п.3.2 инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Регистрационная карточка**

**письменных обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Входящий № и дата регистрации | Заявитель (ФИО) | Адрес и место работы |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Краткое содержание письма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обратная сторона

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи  на исполнение | Кому направлено письмо | Расписка в получении | № дела, в котором хранится письмо или отметка об уничтожении письма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Отметка о контроле и исполнении:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рассмотрено | | | Решено положительно | Дополнительный контроль |
| Работником органа | С выездом на место | Факты подтвердились |

Кем и когда письмо снято с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

к п.3.4 инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Аннотация к письменному обращению**

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  (дата поступления письма)  Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Куда обращался ранее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  № темы по классификатору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Направлено на исполнение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Характер задания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение 4

к п.5.5 инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского 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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение 5

к п.5.5 инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Журнал учета личного приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый  учетный  номер | Дата приема | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес места жительства, профессия, место работы, (служба, должность) | Вид обращения и его краткое содержание | Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю | Кто принимал  (ФИО) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Приложение 6

к п.5.5. инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Отчет о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан за месяц**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование сельских и городских поселений | **Всего**  **письменных обращений** | **Письменные обращения,**  **поступившие непосредственно на имя глав сельских и городских поселений** | | | | | | | | | | | | | | | | **Устные обращения**  **( по результатам ЕДП)** | | | **Обращения по справочному телефону** |
| В том числе, поступивших на имя глав сельских и городских поселений | в том числе **по тематике обращений** | | | | | в том числе **по видам** обращений | | | | | в том числе по результатам рассмотрения | | | | | **всего** | в том числе принято**:** | | **Всего** |
| Государство,  общество,  политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона, безопасность, законность | Жилищно-коммунальная сфера | заявления | жалобы | предложения | запросы | иные | **Поддержано** | В том числе меры приняты | **Разъяснено** | **Не поддержано** | Взято на контроль | Главой сельского, городского поселения | Уполномочен-ными лицами |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого**  за отчетный месяц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого**  с начала года |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 7

к п.7.1.инструкции по организации

работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан

в администрации Крутологовского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области

**Журнал**

**учета устных обращений граждан**

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