**Администрация**

**ШИПИЦЫНСКОГО сельсовета**

**Венгеровского района Новосибирской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

03.03.2016 с.Шипицыно № 12

 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района

Новосибирской области»

 В связи с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями в соответствии вступлением в силу с 01.01.2015 Федерального закона РФ от 24.11.2014 № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации” и отдельные законодательные акты Российской Федерации», соответствии с Уставом Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте администрации Шипицынского сельсовета.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Шипицынского сельсовета

Венгеровского района

Новосибирской области Л.П.Якобчук

 УТВЕРЖДЕНА

 постановлением администрации

 Шипицынского сельсовета

 Венгеровского района

 Новосибирской области

 от 03.03.2016 № 12

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан

в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района

Новосибирской области

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию Шипицынского сельсовета Венгеровского   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  Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области,  специалистами администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

1.2. 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", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области:

- в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

- в форме электронного документа;

- лично (на личных приемах);

- устно (по телефону);

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

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и в администрацию Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, 55, с. Шипицыно , Венгеровский район, Новосибирская область, 63226.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: **lada198012@mail.ru**

Тел/Факс: (8-383-69) 43-274.

Информационный сайт администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области:  **shipicino.vengerovo.ru**

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, специалистов администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области. Должностные лица и специалисты администрации несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан влечет административную ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

2.3. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области (далее -  специалист), далее письменные обращения поступают на рассмотрение Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Главой Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) электронный адрес, в случае указания заявителем, что ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа.

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 администрацию 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) свою 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.

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

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

2.9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

2.10. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.11. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления, письменные обращения граждан в случаях, если:

1) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять, не представляется возможным;

2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

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

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 2.11. настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 2.11. настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.12. Специалист администрации вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1 - 3 пункта 2.11., а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, должностное лицо, либо уполномоченное им на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. 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.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области или отзывы на действующие нормативно-правовые акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.17. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.18. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, осуществляется администрацией Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, разработавшей правовой акт.

**3. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации, как правило, в день поступления в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней с момента поступления в администрацию Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) ответственным специалистам администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

3.4. 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.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий 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 органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. 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, администрации Венгеровского района Новосибирской области, Совета депутатов Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, иных государственных органов, иных органов местного самоуправления в регистрационном журнале  указывается соответствующий орган.

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 2.11. раздела 2 настоящей Инструкции.

3.8. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.9. Письменные обращения после регистрации, с резолюцией Главы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан. В регистрационном журнале проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

В иные органы и учреждения сопроводительные письма с копиями письменных обращений, направляются через приемную администрации или почтовой связью.

**4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.1.1.части 4.1.

4.1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Должностные лица, специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района  Новосибирской области в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее  изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц  (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия),  привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

4.7. Обращения передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то ответ готовит то должностное лицо, чья фамилия значится первой.

4.8. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют   ответственные специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, которым направлено конкретное обращение. Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области принимает решение о снятии их с контроля.

4.9. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

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

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

4.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется   Главой Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

- регистрационный номер;

- номер по классификатору;

- фамилия и инициалы заявителя;

- дата регистрации обращения.

5.2. В папку "Дело" вкладываются:

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

- резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

- копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

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

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 14.00. до 17.00 час.

6.2. Личный прием граждан проводят:

- Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области;

- специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

6.3. Запись граждан на личный прием к Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области осуществляет специалист ответственный за работу с обращениями граждан. На основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

6.4. Обращения граждан о личном приеме Главой Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, поступившие через специалиста ответственного за работу с обращениями граждан администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, регистрируются в журнале учета устных обращений граждан.  Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

6.5. Специалист 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 Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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

6.6. Специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

6.8. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

6.10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области   своевременно сообщают об этом специалисту ответственному за работу с обращениями граждан, который предупреждает граждан.

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

6.11. Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области при необходимости проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах поселения.

6.12. Предварительная работа по организации личного приема граждан в администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области проводится специалистом ответственным за работу с обращениями граждан во взаимодействии со специалистами администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

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

- создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

- регистрация граждан;

- подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист ответственный за работу с обращениями граждан администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, консультирует граждан о порядке  проведения личного приема и о компетенции специалистов администрации в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество  инвалидам, участникам войн,  многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, дату и время обращения.

6.14. 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 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.17. Глава Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, специалисты администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**7..Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону администрации**

7.1.Справочный телефон 42-274 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

7.2.Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по справочному телефону.

7.3.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

**8. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

7.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области, направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в общественную приемную администрации Венгеровского района Новосибирской области.

8.2. Информация по тематике обращений граждан готовится специалистом по работе с обращениями граждан Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области и предоставляется в общественную приемную администрации Венгеровского района Новосибирской области не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

**9. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

9.1. 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.

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

специалистов администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области - к Главе Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности специалистов администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в соответствии с их полномочиями.

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