



ВЕСТИ СОКУРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ПЕЧАТНОЕ ИЗДАНИЕ ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ СОКУРСКОГО
СЕЛЬСОВЕТА МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ВЫПУСК № 5

10 марта 2022 год

**АДМИНИСТРАЦИЯ СОКУРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.03.2022 № 35

О внесении изменений в постановление администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области от 22.02.2022 № 30 «О социальном и экономическом стимулировании участия граждан и организаций в добровольной пожарной охране, в том числе участия в борьбе с пожарами в границах Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области за границами сельских населенных пунктов»

На основании Протеста Прокуратуры Мошковского района Новосибирской области от 28.02.2022 года № 12-2022 на постановление от 22.02.2022 № 30 «О социальном и экономическом стимулировании участия граждан и организаций в добровольной пожарной охране, в том числе участия в борьбе с пожарами в границах Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области за границами сельских населенных пунктов»,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области от 22.02.2022 № 30 «О социальном и экономическом стимулировании участия граждан и организаций в добровольной пожарной охране, в том числе участия в борьбе с пожарами в границах Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области за границами сельских населенных пунктов» следующие изменения:

- 1.1. В наименовании правового акта слова «и экономическом» исключить.
- 1.2. В пункте 2 постановления слова «и экономического» исключить.
- 1.3. В наименовании перечня слова «и экономического» исключить.
- 1.4. Меры экономического стимулирования участия граждан в добровольной пожарной охране: пункт 1, пункт 2, пункт 3 исключить.
2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании органа местного самоуправления Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области «Вести Сокурского сельсовета», а также на официальном сайте: www.sokur.nso.ru.

Глава Сокурского сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области

П. М. Дубовский

**АДМИНИСТРАЦИЯ СОКУРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 15.05.2020 № 18-р

**Об утверждении инструкции
о порядке организации работы с обращениями граждан
в администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области
(в редакции распоряжения от 04.03.2022 № 16-р)**

В целях реализации Федерального [закона](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с Уставом Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области,

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании органа местного самоуправления Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области «Вести Сокурского сельсовета», а также на официальном сайте: www.sokur.nso.ru.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на ведущего специалиста администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области – Феттер Г.А.

Глава Сокурского сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области

П.М.Дубовский

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
Сокурского сельсовета
Мошковского района
Новосибирской области
от 15.05.2020 №18-р

(в редакции распоряжения от 04.03.2022 № 16-р)

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ СОКУРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе и в администрацию Сокурского сельсовета Мошковского 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 Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, [Положением](#) об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области и инструкцией администрации Мошковского района, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к главе в администрацию Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области:

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

- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие главе и в администрацию Сокурского сельсовета Мошковского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская 13, село Сокур, Мошковский район, Новосибирская область, 633120.

Обращения граждан могут быть направлены через интернет-приемную, организованную на официальном сайте администрации Сокурского сельсовета Мошковского района: www.sokur.nso.ru .

Факс: (8-383-48) 33-110. Телефон: 33-110, 33-102.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области. Глава Сокурского сельсовета несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе и в администрацию Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области организует администрация Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, далее письменные обращения поступают на рассмотрение главе Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

7. 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.

8. 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.
- 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.

9. Обращение, поступившее в 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 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.

10. 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.

(пункт 10 в редакции распоряжения от 04.03.2022 № 16-р)

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

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

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

1) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

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

4) 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 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.

14. Глава Сокурского сельсовета, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

16. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 44 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации 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.

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Сокурского сельсовета Мошковского 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. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

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

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

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

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства" (далее - система "СЭДД")

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

- 1) Заместителю главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области;
- 2) Специалистам администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

24. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

25. Запрещается направлять жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого 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, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

26. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются в СЭДД под разными номерами.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

27. При регистрации в системе "СЭДД" заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении: 1) дата поступления обращения; 2) повторность (многократность) обращения; 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа; 4) социальная и льготная категория; 5) почтовый адрес или адрес электронной почты; 6) тема обращения; 7) суть обращения; 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области и администрации Сокурского сельсовета Мошковского 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.

29. 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 обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»

27. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Мошковского района, администрации Мошковского района Новосибирской области, иных государственных органов, иных органов местного самоуправления в СЭДД указывается соответствующий орган.

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

29. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение N 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

30. Письменные обращения после регистрации, с резолюцией главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

Заместителю главы администрации обращение передается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, с отметкой о вручении в журнале регистрации обращений граждан. В иные органы и учреждения сопроводительные письма с копиями письменных обращений, направляются через приемную администрации или почтовой связью.

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

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

32. Глава, администрация Сокурского сельсовета 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 в администрации Мошковского района, исполнительных органах государственной власти, 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 подпункте 2 пункта 14 части 2 настоящей инструкции.

33. 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.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган или должностному лицу глава Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

36. Обращения передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области указаны несколько фамилий исполнителей, то ответ готовит то должностное лицо, чья фамилия значится первой.

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

38. Обращения граждан с резолюцией главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

39. Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Рассмотрением обращений сенаторов Российской Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Мошковского района, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня его получения или в иной, согласованной с инициатором запроса срок.

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

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

41. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 11 настоящей Инструкции на официальном сайте. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "СЭДД».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанной на официальном сайте администрации Сокурского сельсовета.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению.

Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе "СЭДД".

42. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

V. Формирование архива письменных обращений

43. В администрации Сокурского сельсовета ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, 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 исполнительные органы государственной власти через СЭДД;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в администрацию Мошковского района 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);

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

44. Личный прием граждан в администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 8-30. до 12.00.

45. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области;

46. Запись граждан на личный прием к Главе Сокурского сельсовета осуществляется в приемной Главы Сокурского сельсовета, на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к Главе Сокурского сельсовета (приложение № 2). 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. 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 Главе Сокурского сельсовета.

47. Обращения граждан о личном приеме главой Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, поступившие через специалиста администрации 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.

48. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области.

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

49. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области заявителю сообщается специалистом дополнительно.

50. Заместитель главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области прием граждан ведет в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

51. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения, поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

52. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, глава Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, заместитель главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области своевременно сообщают об этом специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, которая предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

53. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации проводится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, во взаимодействии с должностными лицами администрации.

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

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

Специалист администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц 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, дату и время обращения.

55. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, а затем в систему СЭДД. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

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

58. Заместитель главы Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

59. Специалист направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в приемную Главы Мошковского района Новосибирской области.

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

60. 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.

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

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

IX. Организация работы с обращениями граждан, поступивших по справочному телефону и в форме электронных сообщений

63. Справочный телефон (38348) 33-110 телефон **8-923-226-86-59** (для приема электронных сообщений в форме СМС-сообщений) работает в администрации в рабочие дни с 8:30 до 17:00 (в пятницу с 8:30 до 16:00). После 17:00 (в пятницу после 16:00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации Мошковского района.

64. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в журнале регистрации телефонных звонков (приложение № 4).

Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист приемной Главы Сокурского сельсовета, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, 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, муниципального района, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

65.1. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

Поступившие на справочный телефон устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

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

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

65. 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.

66. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие на справочный телефон, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;
- 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, в исполнительных органах государственной власти;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, муниципальный район, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан в администрации
Сокурского сельсовета Мошковского района

Регистрационный штамп

Администрация Сокурского сельсовета
Мошковского района Новосибирской области
«__»_____ 20__
входящий № _____

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан в администрации
Сокурского сельсовета Мошковского района

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием
к главе Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области

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

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан в администрации
Сокурского сельсовета Мошковского района

**Образец
карточки личного приема**

Карточка личного приема граждан
№ _____ дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Время начала и окончания личного приема ____ ч ____ мин / ____ ч ____ мин

Ф.И.О. заявителя _____

_____ (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

Социальное положение, льготы _____

Почтовый адрес _____

Телефон (домашний, сотовый) _____

Содержание обращения _____

Должность, Ф.И.О. ведущего прием _____

Решение, принятое по обращению _____

Подпись ведущего прием _____

Ход рассмотрения обращения

ФИО исполнителя	Сроки рассмотрения		
	Принято в работу	Продление срока	Контрольный срок

Направлен письменный ответ от _____ № _____

Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

Приложение № 4
к Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан
в администрации Сокурского
сельсовета Мошковского района

**Журнал
регистрации телефонных звонков**

№ п/п	Дата и время звонка	Фамилия, имя, отчество, адрес, № телефона звонившего	Вопрос	Резолюция
1	2	3	4	5

*Периодическое печатное издание органа местного самоуправления Сокурского сельсовета
Мошковского района Новосибирской области №5, март 2022 год*

АДРЕС:

633120, Новосибирская область,
Мошковский район, село Сокур,
Улица Советская, 13
Тел/факс (383-48) 33-110

АДРЕС В ИНТЕРНЕТЕ:

WWW.SOKURNSO.R

ИЗДАТЕЛЬ:

Администрация Сокурского
сельсовета Мошковского района
Новосибирской области

Тираж 50 штук

Газета раздается бесплатно

РЕДАКЦИЯ:

Редактор:
Ермоленко А.Е.

Телефоны экстренных служб:

Пожарная охрана:

8-(383-48)-21-101;
8-(383-48) 30-012.

ГБУЗ «Мошковская ЦРБ»:

8-(383-48)-21-103;
8-(383-48)-21-141;
8-(383-48)-21-184;

Сокурская участковая больница:

Мошковское РОВД :

8(383-48)-21-102;
8-(383-48)-21-163;
8(383-48) -30-003;
8-(383-48)-30-076;

Скорая помощь:

8-(383-48)-21-103;
8-(383-48)-30-003;
8-(383-48)-21-646

8-(383-48)-21-655;

Приобские электросети, МРЭС:

8-(383-48)-21-196;

8-(383-48)-21-218;

