**АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛЧАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ДОВОЛЕНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**25.12.2012 № 71/1**

Об утверждении инструкции о порядке организации работы

с обращениями граждан

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B66E0IAF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с постановлением от 25.11.2011г. №20 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», **ПОСТАНОВЛЯЮ :**

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A227ECI6F) о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава Волчанского сельсовета В.М.Ермишкин

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Утверждён:**  постановлением Администрации Волчанского сельсовета  от 25.12.2012 № 71/1 |

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан

**I. Общие положения**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Волчанского сельсовета и Администрации Волчанского сельсовета 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 Волчанского сельсовета, специалистами Администрации Волчанского сельсовета.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E964B145CBE3612EFB42602E4IBF) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B66E0IAF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Волчанского сельсовета, [Регламентом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B1654ABBBD2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A026ECI1F) Администрации Волчанского сельсовета, а также настоящим Порядком.

3. Граждане имеют право обращаться к Главе Волчанского сельсовета и в Администрацию Волчанского сельсовета:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

4. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Волчанского сельсовета и в Администрацию Волчанского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 632453, Новосибирская область, Доволенский район, с. Волчанка, ул.Центральная, 1.

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

Факс: (383-54) 36-232. Телефон: (383-54) 36-232.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Волчанского сельсовета, специалистов Администрации Волчанского сельсовета или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Волчанского сельсовета и в Администрацию Волчанского сельсовета (далее – Администрация), организует Администрация Волчанского сельсовета.

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

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B64E0I4F) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, 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.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B62E0I3F) 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Волчанского сельсовета.

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

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению 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](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI2F), [2](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI3F), [4 пункта 14](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI1F) 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 14](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI0F) настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Администрация Волчанского сельсовета вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно [подпунктам 1](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI2F) - [3 пункта 14](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A222ECI0F) настоящей Инструкции, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Волчанского сельсовета, должностное лицо либо уполномоченное ими 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 орган местного самоуправления 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 законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. 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.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется администрацией, разработавшей правовой акт.

22. 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 Главы Администрации Красногривенского сельсовета.

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Администрация определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет письменное обращение:

1) Главе Волчанского сельсовета;

2) должностным лицам Администрации;

3) органам местного самоуправления Волчанского сельсовета, а при необходимости - руководителям организаций Волчанского сельсовета.

25. 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 суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе Волчанского сельсовета.

26. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - [аннотация](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A027ECI5F) к письменному обращению (приложение № 1), в котором указываются:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) социальное положение (если есть данные);

4) адрес места жительства (при наличии);

5) краткое содержание обращения;

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

27. 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.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Волчанского сельсовета и Администрации Волчанского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган Доволенского района 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. 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, Общественной приемной Губернатора Новосибирской области, иных органов местного самоуправления, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

31. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный [штамп](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A027ECIFF)*,* где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Волчанского сельсовета, организации Волчанского сельсовета, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

33. Регистрационная карточка писем граждан распечатывается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

**граждан, организация контроля за их рассмотрением**

34. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию и относящиеся к компетенции Главы Волчанского сельсовета и Администрации Волчанского сельсовета, согласно Федеральному [закону](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B61E0IBF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

35. Должностные лица администрации, 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.

36. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B61E0IBF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

38. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Волчанского сельсовета, специалисты Администрации, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

39. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает Глава Волчанского сельсовета.

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

41. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Волчанского сельсовета снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Волчанского сельсовета.

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

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

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

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

44. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется специалистом администрации.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

45. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту администрации для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) дата регистрации обращения.

46. В папку «Дело» вкладываются:

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

2) сопроводительный лист (аннотация);

3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

**VI. Личный прием граждан**

48. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B7624BBCB82C5713AA0E1379E6I9F) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели.

49. Личный прием граждан проводят:

1) Глава Волчанского сельсовета;

2) должностные лица администрации;

50. Запись граждан на личный прием к Главе Волчанского сельсовета осуществляет специалист Администрации Волчанского сельсовета на основании письменного обращения гражданина о личном приеме Главы Волчанского сельсовета, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B63E0I2F) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в [журнале](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECI4F) записи на личный прием к Главе Волчанского сельсовета.

51. Обращения граждан о личном приеме Главы Волчанского сельсовета, поступившие специалисту Администрации по телефону (8-383-54) 35-392), регистрируются в [журнале](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECI3F) 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.

52. 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 Волчанского сельсовета.

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

53. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Волчанского сельсовета заявителю сообщается специалистом дополнительно.

54. Должностные лица администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

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

57. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, должностные лица администрации своевременно сообщают об этом специалисту администрации, который предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

58. В день проведения личного приема граждан Главой Волчанского сельсовета специалист администрации заполняет карточку личного приема граждан. При проведении личного приема граждан должностными лицами администрации карточки личного приема граждан заполняются непосредственно в ходе личного приема или работником, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в администрации.

59. 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, 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.

60. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFDE0I7F) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F791C564DF42C7E95431058B06545EDE5730C4EFD07192E2E14B7A76CFB1B60E0I0F) 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.

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

63. Должностные лица Администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

**должностных лиц администрации**

64. 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.

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

должностные лица Администрации Волчанского сельсовета - к Главе Волчанского сельсовета;

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

[**Приложение № 1**](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[к [п. 26](consultantplus://offline/ref=F452A08C53EC6A863123065F593D4767FAABBCA524EA5F3A9D33E632D63F429731A88DCB4BCB5A7A7CE5FBdFI0K) Инструкции](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[Аннотация к письменному обращению](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ (дата поступления письма) │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Куда обращался ранее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ N темы по классификатору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Направлено на исполнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[│ Характер задания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)

[└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘](consultantplus://offline/ref=A2787EE4E6ABC20B4F79025B5B9872779D484D54B16949B3BF2C5713AA0E1379695BEEE528F61A6702A024ECIEF)