**АДМИНИСТРАЦИЯ БАРАТАЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**23.10.2023 г. № 36**

**(в редакции распоряжения от 15.01.2025, от 25.03.2025г № 15)**

**Об утверждении инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведения личного приёма граждан в администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области**

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области,

1**.**Утвердить инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведения личного приёма граждан в администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

2.Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании «Бюллетень органов местного самоуправления Баратаевского сельсовета» и разместить на официальном сайте администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в сети Интернет.

4.Распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

5.Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Баратаевского сельсовета

Болотнинского района

Новосибирской области Н.А. Дементьева

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕНА**  **Распоряжением администрации Баратаевского сельсовета**  **Болотнинского района**  **Новосибирской области**  **от 23.10.2023 г. № 36** |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по организации работы с обращениями граждан и проведения личного приёма граждан в администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящая инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, а также по проведению личного приема граждан в администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (далее по тексту – администрация).

1. Работа по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Баратаевского сельсовета осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=95A3E1183FF1A6DA87FCC86CCFD4605AC5614A0C5045D39D4BCB89FF6E1410DC194C5413DA89271EF51155f0m9F) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=95A3E1183FF1A6DA87FCC86CCFD4605AC46849015913849F1A9E87FA66444ACC1D05001DC58A3000FE0F550890fEmDF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановлением](consultantplus://offline/ref=95A3E1183FF1A6DA87FCD661D9B83E53CE6213045A1388C047CE81AD39144C994F455E4495CD7B0DF61249089BF20892EEfFmDF) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области", [постановлением](consultantplus://offline/ref=95A3E1183FF1A6DA87FCD661D9B83E53CE6213045A178FC946CF81AD39144C994F455E4495CD7B0DF61249089BF20892EEfFmDF) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.
2. Граждане имеют право обращаться в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области:
3. в письменной форме;
4. в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);
5. лично (на личных приемах);
6. устно (по телефону);
7. в форме смс-сообщения.

**II. Прием, учет и первичная обработка обращений в письменной форме**

4. Письменные обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в письменной форме: Пролетарская 6, д. Баратаевка. Болотнинский район, Новосибирская область, 633353.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты [barataevsk.sovet@yandex.ru](mailto:barataevsk.sovet@yandex.ru) или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее –Единый портал), либо путем заполнения формы обратной связи в разделе "Обращения граждан" официального сайта администрации Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области [www.barataev.nso.ru](http://www.barataev.nso.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутенфикацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области.

Телефон: (383 49) 47-218, факс: (383 49) 47-288.

5. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию обращений в письменной форме граждан осуществляет специалист администрации, ответственный за работу по обращению граждан (далее – специалист администрации).

6. Обращения в письменной форме 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 обращением в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела общественных связей.

7. При получении обращения в письменной форме граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование муниципального органа, в которое направляет обращение в письменной форме, 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) Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале», по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы поселения и его заместителя.

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

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления обращения в письменной форме 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, или почтовый (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 должно быть рассмотрено в любом случае, но ответ на него не направляется;

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 14 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 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается 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. Если в обращении в письменной форме 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 поселения 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 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.

17. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](file:///D:\Рабочий%20стол\instrukcii_po_obrashcheniyu_grazhdan.doc#P107) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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.

20. Подготовка ответов на обращения в письменной форме граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим специалистом 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).

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

**III. Регистрация обращений в письменной форме граждан**

22. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация обращений в письменной форме производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД).

23. При регистрации обращения в письменной форме граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава поселения определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

24. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы 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.

25. Каждое поступившее обращение в письменной форме проверяется на наличие обращений в письменной форме гражданина в течение текущего года. При наличии данных делается отметка о том, когда обращался гражданин ранее и присваивается предыдущий входящий номер.

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 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.

27. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы поселения и администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](consultantplus://offline/ref=C75DBFE7A25CB8A80439AA036D9CF55F28C90EC460A35E6DB41C31BD493B83A0CE751A1C8DCECC210DFD333679D20F40A17306BA596F590EZ8S9E) 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, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если решение поставленных в обращениях в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

28. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Болотнинского района Новосибирской области, организации Болотнинского района Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения обращений в письменной форме, организация контроля за их рассмотрением**

29. Обращения в письменной форме, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы поселения и администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

30. 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

31. 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.

32. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 не зависящим от них обстоятельствам.

33. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава поселения, заместитель главы администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

34. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава поселения, заместитель главы администрации.

35. Обращения граждан передаются исполнителям в соответствии с резолюцией главы поселения. Оригинал обращения передаётся специалисту администрации, а исполнителю копия обращения. Если в резолюции главы поселения указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается специалисту администрации, а остальным направляются копии обращения.

36. 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 поселения снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой поселения.

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

38. Ответ на обращение подписывается главой поселения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

39. Подписанный Главой Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности главы) либо заместителем главы ответ регистрируется и направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в письменной форме**.** Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Баратаевского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

40. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет глава поселения.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

41. Оригиналы обращений в письменной форме, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

42. Дело состоит из:

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

- печатной формы регистрационной карточки СЭДД;

- 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 уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

**VI. Личный прием граждан**

43. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Время проведения с 09.00 ч. до 13.00 ч.

44. Личный прием граждан проводит глава поселения.

45. Запись граждан на личный прием осуществляет специалист администрации на основании устного обращения гражданина, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием.

46. 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 поселения.

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

47. О дате, времени и месте проведения личного приема главой поселения заявителю сообщается специалистом администрации дополнительно.

48. Глава поселения ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

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

50. В случае невозможности проведения главой поселения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится исполняющим обязанности главы поселения в дни и часы приема, установленные пунктом 43 Инструкции, в своем служебном помещении.

51. В день проведения личного приема граждан главой поселения специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан.

52. 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 консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностного лица 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 районного центра.

53. 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 сроки.

54. Обращения в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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.

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

56. «Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

б) инвалиды I и II групп, их законные представители;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.».

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения. При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

**VII. Приём обращений в устной форме по телефону администрации**

57. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по телефону администрации, который функционирует ежедневно с 9.00 до 17.00 (понедельник – четверг), с 9.00 до 15.00 (пятница), кроме выходных и праздничных дней: (38349) 47-288, 47-218.

58. Специалист администрации вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии); его номер телефона и (или) факса.

59. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся специалистом администрации непосредственно в ходе беседы. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

60. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, фиксируются в журнале регистрации устных обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности специалисту администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

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

**информации по обращениям граждан**

61. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом администрации по поручению главы поселения.

62. Специалист администрации подготавливает и направляет в Управление по работе с обращениями граждан - общественную приёмную администрации Болотнинского района Новосибирской области по электронной почте установленные формы отчётности по работе с обращениями граждан.

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

**должностных лиц администрации**

63. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения к главе сельского поселения.

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