

**АДМИНИСТРАЦИЯ БУРМИСТРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

15.11.2016 № 117

д.Бурмистрово

Об утверждении Инструкции  
о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Бурмистровского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Бурмистровского сельсовета Искитимского района Новосибирской области (далее – Инструкция).

2. Постановление администрации Бурмистровского сельсовета Искитимского района от 23.04.2014 № 45 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Бурмистровского сельсовета считать утратившим силу.

3. Постановление опубликовать на сайте администрации Бурмистровского сельсовета.

Глава Бурмистровского сельсовета

Н.Н.Якушкина

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Инструкция**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в администрации Бурмистровского сельсовета**  
**Искитимского 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 Бурмистровского сельсовета Искитимского района Новосибирской области и в администрацию Бурмистровского сельсовета Искитимского района Новосибирской области (далее Бурмистровский сельсовет) 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), главой Бурмистровского сельсовета.

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, Инструкцией по делопроизводству в администрации Бурмистровского сельсовета, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к главе Бурмистровского сельсовета и в администрацию Бурмистровского 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 Бурмистровского сельсовета и в администрацию Бурмистровского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Центральная, 22а, д.Бурмистрово Искитимского района, Новосибирской области, 633233.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: burm2009@ngs.ru

Факс: (383) 43-74-117. Телефон: (383) 43-74-117.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Бурмистровского сельсовета, заместителя главы администрации, специалистов. Вышеуказанные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Бурмистровского сельсовета письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации, который обеспечивает соблюдение требований настоящей Инструкции.

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 администрацию Бурмистровского сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, 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.

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.

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

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по поручению главы Бурмистровского сельсовета.

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 обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если 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 должностному лицу в соответствии с его 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.

14. Глава Бурмистровского 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. 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 Бурмистровского 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. 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 Бурмистровского сельсовета или соответствующему должностному лицу.

18. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативных правовых актов муниципального образования или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов муниципальной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

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 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.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации Бурмистровского сельсовета, осуществляется должностным лицом 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 письменных обращений граждан**

22. Письменные обращения граждан, поступающие в адрес администрации Бурмистровского сельсовета, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

Регистрация производится в журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан. При регистрации данные каждого обращения вносятся в журнал, в котором указывается: номер и дата регистрации, фамилия, имя, отчество заявителя, место жительства, краткое содержание обращения, тематическая принадлежность, дата передачи на исполнение, фамилия, имя, отчество исполнителя, результат рассмотрения, отметка об исполнении.

23. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты. (Приложение 1).

24. После регистрации письма направляются на рассмотрение главе Бурмистровского сельсовета. Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией главы направляются для рассмотрения исполнителям, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. На регистрационной карточке исполнителями проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

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

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. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Бурмистровского сельсовета 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 том, кому и куда направлено его обращение.

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

27.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции 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 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

28. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы Бурмистровского сельсовета и администрации Бурмистровского сельсовета, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в подпункте 28.1 пункта 28.

28.1. Письменное обращение, поступившее из Правительства Новосибирской области, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

29. Глава Бурмистровского сельсовета, должностные лица 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 государственных органах и у

иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), организуют выезд на место.

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

31. 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 не зависящим от них обстоятельствам.

32. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, глава Бурмистровского сельсовета, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

33. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляются специалистом, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в администрации и исполнителями ответов.

34. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимают глава Бурмистровского сельсовета, уполномоченное им лицо или должностное лицо, на имя которого направлено обращение. Должностное лицо подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает обращение с контроля, списывая его в «Дело». Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа гражданину или дата списания в «Дело» ответа, полученного от исполнителя.

Обращение возвращается на дополнительное рассмотрение при обнаружении следующих нарушений:

- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- несоответствие результатов рассмотрения обращения данным должностным лицом поручений;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- оформление ответа с нарушением установленной формы.

35. Рассмотрение обращений и запросов 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 и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

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

36. Контактные данные администрации, местонахождение, телефонные номера, для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации Бурмистровского сельсовета приведен в Приложении 2.

#### **V. Формирование дел с обращениями граждан**

37. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Бурмистровского сельсовета.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Сформированные дела помещаются в папки в соответствии с номенклатурой дел и порядковыми номерами. Лицевая сторона папки «Дело» оформляется согласно Приложению 3.

Рассмотренные обращения хранятся в администрации Бурмистровского сельсовета в текущем архиве, по истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела уничтожаются в установленном порядке.

#### **VI. Личный прием граждан, в том числе объединений граждан и юридических лиц**

38. 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».

39. Личный прием граждан проводит:

1) Глава Бурмистровского сельсовета (прием по пятницам с 9-00 до 16-00);

40. Запись граждан на личный прием к главе Бурмистровского сельсовета осуществляет специалист администрации на основании обращения гражданина, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием (Приложение 4).

41. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа. Специалист администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

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

42. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Бурмистровского сельсовета заявителю сообщается специалистом администрации дополнительно.

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

44. В день проведения личного приема граждан специалистом администрации заполняются карточки личного приема граждан (Приложение 5).

45. 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 Бурмистровского сельсовета, 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, даты и времени обращения.

Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации Бурмистровского сельсовета (холл здания администрации Бурмистровского сельсовета) оборудуется информационный стенд.

46. На информационном стенде, на официальном сайте администрации Бурмистровского сельсовета в разделе «Обращения граждан» размещается следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами

права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан,

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

7) фамилия, имя и отчество должностного лица, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан;

8) обзор обращения граждан в администрацию Бурмистровского сельсовета, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

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

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

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

50. Глава Бурмистровского сельсовета принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

51. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, даёт разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в орган государственной власти, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) места и времени проведения личного приема граждан в администрации Бурмистровского сельсовета;
- 3) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 4) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

52. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в администрацию Бурмистровского сельсовета по телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение 6) 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 специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа должностному лицу администрации Бурмистровского сельсовета в соответствии с компетенцией.

53. При проведении приема граждан специалист администрации Бурмистровского сельсовета принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Должностное лицо администрации Бурмистровского сельсовета вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) проставляется регистрационный штамп, должностное лицо расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

54. Контактные данные администрации, местонахождение, телефонные номера, для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан, режим работы администрации Бурмистровского сельсовета приведен в Приложении 2.

55. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

### **VIII. Организация работы с обращениями граждан, в том числе объединений граждан и юридических лиц, поступившими по «горячему телефону» в администрации Бурмистровского сельсовета**

56. «Горячий телефон»(8-383-43) 74-117 работает в администрации Бурмистровского сельсовета в рабочие дни с 8-00 до 17-00.

57. Обращения граждан, поступившие по «горячему телефону», фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение б) с пометкой «горячий телефон».

58. 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.

### **IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан, в том числе объединений граждан и юридических лиц**

59. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан организует специалист администрации Бурмистровского сельсовета.

Специалист администрации Бурмистровского сельсовета:

- выполняет работу по сбору данных, обработке и готовит информационно-аналитические материалы по вопросам обращений граждан,

- ежегодно готовит информацию об итогах работы с обращениями граждан в администрации Бурмистровского сельсовета,

- ежемесячно готовит информацию в общественную приемную Администрации Искитимского района об обращении граждан к главе Бурмистровского сельсовета.,

- еженедельно готовит информацию в общественную приемную

Администрации Искитимского района Новосибирской области о проведении единого дня приема граждан.

### **Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации**

60. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации Бурмистровского сельсовета 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 Бурмистровского сельсовета в связи с рассмотрением обращения:

- заместителя главы администрации, специалистов главе Бурмистровского сельсовета.

Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте.

Приложение 1  
к п.23 Инструкции

Регистрационный штамп

Бурмистровский сельсовет
« ___ » _____ 20__ г.
Входящий № _____

Приложение 2  
к п.36 Инструкции

Местонахождение, телефонные номера для получения сведений о  
прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан,  
режим работы администрации сельсовета

ПЕРЕЧЕНЬ

Должностных лиц администрации, осуществляющих прием граждан,  
режим работы администрации Бурмистровского сельсовета

1. Администрация Бурмистровского сельсовета:
  - глава Бурмистровского сельсовета, помещение администрации Бурмистровского сельсовета, рабочий день с 8<sup>-00</sup> до 17<sup>-00</sup>

Прием граждан по личным вопросам – пятница с 9<sup>-00</sup> до 16<sup>-00</sup>, перерыв на обед с 12<sup>-00</sup> до 14<sup>-00</sup>;

- заместитель главы администрации Бурмистровского сельсовета, помещение администрации Бурмистровского сельсовета, рабочий день с 8<sup>-00</sup> до 17<sup>-00</sup>.

Прием граждан по личным вопросам – понедельник с 9<sup>-00</sup> до 16<sup>-00</sup>, перерыв на обед с 12<sup>-00</sup> до 14<sup>-00</sup>;

E-mail: burm2009@ngs.ru



# ДЕЛО № \_\_\_\_\_

По рассмотрению письменного (устного) обращения

---

---

---

---

Поступило в администрацию	« ____ » _____ 20__ г.
Дата ответа заявителю	« ____ » _____ 20__ г.
Поставлено на контроль	« ____ » _____ 20__ г.
Снято с контроля	« ____ » _____ 20__ г.

Количество листов \_\_\_\_\_

Журнал записи граждан  
на личный прием к главе Бурмистровского сельсовета

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

## 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**

**Содержание обращения**

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием**

**Решение, принятое по обращению**

**Подпись ведущего прием**

*Оборотная сторона карточки*

### Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

Журнал  
учета устных обращений граждан, поступивших по телефону

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