

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
СУРКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**13.11.2017**

**№ 58**

с. Сурково

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного приема граждан  
в администрации Сурковского сельсовета  
Тогучинского района Новосибирской области

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан, совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации, повышения качества работы с обращениями граждан, администрация Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее Инструкция) в администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области (приложение).

2. Заместителю Главы администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области обеспечить ознакомление с Инструкцией подчиненных лиц до 15.11.2017.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Сурковского сельсовета  
Тогучинского района  
Новосибирской области

А.С.Гундарев

ИНСТРУКЦИЯ  
о порядке организации работы с обращениями граждан  
в администрации Сурковского сельсовета  
Тогучинского района Новосибирской области

1 Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к Главе Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 633423, Новосибирская область, Тогучинский район, с. Сурково, ул.Центральная, 29.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [adm.Surkovo@mail.ru](mailto:adm.Surkovo@mail.ru)

Телефон: (38340)33-118, 33-187.

Адрес сайта в сети Интернет: <http://surkovo.nso.ru>.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, заместителя Главы администрации Сурковского сельсовета Тогучинского район Новосибирской области, специалистов Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, организует администрация Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области (далее - администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист 1 разряда администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения специалистом 1 разряда.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который 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.

2.7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 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.

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

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

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

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

2.11. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.12. Глава Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, 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.

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

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, 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.

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

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.17. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

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

участием представителей юридического отдела администрации Тогучинского района Новосибирской области.

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

### 3 Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в журнале письменных обращений граждан.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. После регистрации письменное обращение направляется Главе Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

3.5. При регистрации заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.
- 9) Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

3.6. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина,

поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.7. Прием и регистрация обращения. Регистрация обращений граждан производится специалистом 2 разряда администрации Сурковского сельсовета в электронном виде обращений в течении трех дней с момента их поступления.

3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Сурковского сельсовета Тогучинского Новосибирской области, 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.

В случае если решение поставленных в письменном обращении 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.11 настоящей Инструкции.

3.9. 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, Правительства Новосибирской области, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

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

3.11. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) указывается дата регистрации и входящий номер.

3.12. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Тогучинского района Новосибирской области, органы местного самоуправления Тогучинского района Новосибирской области, организации Тогучинского района Новосибирской области, автору обращения направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

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

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

4.1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления Главой Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в часы личного приема граждан»

4.2. Глава Сурковского сельсовета (заместитель Главы администрации Сурковского сельсовета) в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручения о рассмотрении обращения в структурные подразделения администрации.

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

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

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, заместитель Главы администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист 1 разряда администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

4.7. 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".

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в сканированном виде прикрепляется к регистрационной карточке.

## 5 Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дела. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) фамилия и инициалы заявителя;
- 3) дата регистрации обращения;
- 4) дата закрытия обращения.

5.2. В папку "Дело" вкладываются:

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

2) копия уведомления заявителю о перенаправлении его обращения на рассмотрение;

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## 6 Личный прием граждан

6.1. Основанием для начала личного приема является обращение заявителя в администрацию или должностному лицу администрации с просьбой о личном приеме.

Информацию о проведении личного приема Главой Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, заместителем Главы администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области можно получить в администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в рабочее время по телефонам: 33-118,33-187.

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.

Личный прием граждан проводят:

1) Глава Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области – Гундарев Александр Сергеевич (каб. №1).

2) Заместитель Главы администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области – Петроченко Татьяна Аркадьевна(каб. № 2).

6.2. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очереди. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина в день личного приема работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан и заносят регистрационные данные сразу после проведения личного приема в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней направляется письменный ответ.

6.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

6.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.

6.8. Результатом личного приема является:

- 1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;
- 2) направление должностным лицам администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;
- 3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;
- 4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;
- 5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Часы приёма заявителей в администрации Сурковского сельсовета Тогучинского района:

- понедельник – четверг: 8.00 – 16.00 часов
  - пятница: 8.00 – 15.00 часов
  - перерыв на обед: 13.00 – 14.00 часов
  - выходные дни – суббота, воскресенье.
- единый день приема граждан: пятница с 08.00-14.00 часов

## 7. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по горячему телефону справочной телефонной службы

7.1. Горячий телефон (38340)33-118 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 16-00 (в пятницу с 8-00 до 15-00), перерыв на обед с 13-00 до 14-00.

7.2. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

7.3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.