

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОМОШКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 17.03.2020 № 23-р

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», в соответствии со статьей 16 Устава Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области:

1. Утвердить инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области, согласно приложению.
2. Заместителю главы администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области Симоненко Максиму Петровичу организовать работу с обращениями граждан согласно утверждённой инструкции.

Глава Новомошковского сельсовета  
Мошковского района  
Новосибирской области



Е.Я. Галушкина

*Внесены изменения РА от 12.04.2021  
№ 16-09 (с Сенаторы)*

М.П. Симоненко

(383-48) 38-317

## **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОМОШКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА МОШКОВСКОГО РАЙОНА**

### **I. Общие положения**

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

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, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться к главе Новомошковского сельсовета Мошковского района и в администрацию Новомошковского сельсовета Мошковского района:

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

### **II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан**

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



Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Коммунальная 11, с. Новомошковское, Мошковский район, Новосибирская область, 633141.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [mos\\_novomosh@sibmail.ru](mailto:mos_novomosh@sibmail.ru).

Обращения граждан также могут быть направлены в форме электронного документа посредством размещения на официальном сайте Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области: [novomoshkovo.nso.ru](http://novomoshkovo.nso.ru)

Факс: (383-48) 38-317, телефон: (383-48) 38-241

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Новомошковского сельсовета Мошковского района.

Глава Новомошковского сельсовета Мошковского района несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе и в администрацию Новомошковского сельсовета Мошковского района, организует специалист администрации Новомошковского сельсовета.

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

8. 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.

9. 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.

4) электронный адрес, в случае указания заявителем, что ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа.

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 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, по которому 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 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.

12. Рассмотрение обращений граждан по поручению главы Новомошковского сельсовета Мошковского района может производиться с выездом на место должностными лицами администрации.

13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, поступившем в администрацию Новомошковского сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Новомошковского сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Новомошковского сельсовета обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Новомошковского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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 граждани-



ну, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

4) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

16. Глава Новомошковского сельсовета Мошковского района, 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.

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

18. 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 Новомошковского сельсовета Мошковского района, 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. 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.

19. В случае поступления в администрацию Новомошковского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59 от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Новомошковского сельсовета 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.



20. 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.

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

22. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Новомошковского сельсовета Мошковского района, осуществляется должностным лицом администрации, разработавшим правовой акт.

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

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

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

25. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Новомошковского сельсовета Мошковского района.

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

1) заместителю главы администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района

2) специалистам администрации Новомошковского сельсовета;

3) руководителям органов местного самоуправления Новомошковского сельсовета Мошковского района.

27. 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 соответствующее 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 Новомошковского сельсовета Мошковского района.

28. 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.

29. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Новомошковского сельсовета и администрации Новомошковского 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 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.

30. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации - Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 15 раздела II настоящей Инструкции (абзац в редакции, принятой постановлением администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области от 03.10.2019 № 130-па).

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

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

33. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

34. Если обращение направляется в соответствующие органы местного самоуправления Новомошковского сельсовета Мошковского района, организации Но-



вомошковского сельсовета Мошковского района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

35. Письменные обращения после регистрации, с резолюцией Главы Новомошковского сельсовета Мошковского района, передаются специалисту, ответственной за работу с обращениями граждан. В регистрационном журнале проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

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

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

36. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Новомошковского сельсовета Мошковского района 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.

37. Специалисты администрации, руководители органов местного самоуправления Новомошковского сельсовета Мошковского района 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.

38. 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

39. 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.

40. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу



глава Новомошковского сельсовета Мошковского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

41. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Новомошковского сельсовета Мошковского района.

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

43. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет секретарь администрации, руководители органов власти Новомошковского сельсовета Мошковского района, которым направлено (поручено исполнение) конкретное обращение. Глава Новомошковского сельсовета Мошковского района принимает решение о снятии их с контроля.

44. Обращения граждан с резолюцией главы Новомошковского сельсовета Мошковского района снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения главой Новомошковского сельсовета Мошковского района.

45. Рассмотрение обращений членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Новомошковского сельсовета Мошковского района, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 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.

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

47. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется главой Новомошковского сельсовета Мошковского района.

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

48. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются специалисту администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района для формирования дел. На лицевой стороне папки "Дело" проставляется:

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

49. 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) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 3) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
- 4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

## **VI. Личный прием граждан**

51. Личный прием граждан в администрации Мошковского района проводится по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 10.00 до 13.00 часов.

52. Личный прием граждан проводит глава Новомошковского сельсовета Мошковского района.

53. Запись граждан на личный прием к главе Новомошковского сельсовета Мошковского района осуществляет специалист на основании обращения гражданина о личном приеме 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 к главе Новомошковского Мошковского района (приложение N 2). Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

54. Обращения граждан о личном приеме главой Новомошковского сельсовета Мошковского района, поступившие через специалиста регистрируются в журнале учета устных обращений граждан, гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

55. Специалист 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 Новомошковского сельсовета Мошковского района

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

56. О дате, времени и месте проведения личного приема главой Новомошковского сельсовета Мошковского района заявителю сообщается специалистом дополнительно.

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

58. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, глава Новомошковского сельсовета Мош-



ковского района своевременно сообщает об этом специалисту, который предупреждает граждан о переносе дня приема либо о проведении приема граждан уполномоченным на то заместителем главы администрации.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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 Новомошковского сельсовета Мошковского района 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 от районного центра, 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 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 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.

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

63. Специалист направляет еженедельную информацию о количестве и характере обращений граждан в общественные приемные главы Мошковского района Новосибирской области.

## **VIII. 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.

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

## **IX. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону в администрацию Новомошковского сельсовета**

67. Справочный телефон: (383-48) 38-317, работает в администрации в рабочие дни с 9:00 до 17:00 (в пятницу с 9:00 до 15:00).

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

69. 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.



Приложение №1  
к инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Новомошковского сельсовета Мошковского района  
Новосибирской области

**Регистрационный штамп**

Администрация Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области
<b>Специалист с обращениями граждан</b>
Принял _____ Дата _____
Телефон: (383-48) 38-317



Приложение №2  
к инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Новомошковского сельсовета Мошковского района  
Новосибирской области

**ЖУРНАЛ**

**записи граждан на личный прием к главе администрации Новомошковского  
сельсовета Мошковского района Новосибирской области**

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



Приложение №3  
к инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Новомошковского сельсовета Мошковского района  
Новосибирской области

**Карточка личного приема**

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.  
(дата приема)

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Место работы и занимаемая должность заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон (домашний, сотовый) \_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_



Приложение №4  
к инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан в администрации  
Новомошковского сельсовета Мошковского района  
Новосибирской области

**ЖУРНАЛ**  
регистрации телефонных звонков граждан по личному приему к главе администрации Новомошковского сельсовета Мошковского района Новосибирской области

№ п/п	Дата телефонного звонка	Фамилия, имя отчество	Адрес места жительства, номер телефона	Содержание вопроса	Принятые меры