**Проект**

**ГЛАВА ВЕРХ-КРАСНОЯРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Верх-Красноярка

.2018г. №

**Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области**

 В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан 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 и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области.

2. Признать утратившим силу постановление Главы Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области от 31.12.2015г. № 17 «Об организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области».

3. Постановление опубликовать в периодическом печатном издании «Вестник Верх-Красноярского сельсовета» и разместить на официальном сайте администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

 С.А. Клещенко

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Главы Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области от 08.02.2018 № 4

**ИНСТРУКЦИЯ**

о порядке организации работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан в администрации

Верх-Красноярского сельсовета Северного района

Новосибирской области

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, поступивших Главе Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области (далее – глава Верх-Красноярского сельсовета) и в администрацию Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области (далее - администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных или коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее -Федеральный закон № 59-ФЗ), законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации несет специалист администрации в соответствии с должностными обязанностями.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Верх-Красноярского сельсовета. Глава Верх-Красноярского сельсовета несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

5. Граждане имеют право обращаться к Главе Верх-Красноярского сельсовета или в администрацию:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц);

2) в форме электронного документа

3) в устной форме, в том числе на личных приемах и по телефону.

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

 6. Письменные обращения граждан, поступившие к Главе Верх-Красноярского сельсовета или в администрацию, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Адрес администрации для письменных обращений граждан: ул. Партизанская, 7, с. Верх-Красноярка, Северный район, Новосибирская область, 632072.

Адрес электронной почты и сайта для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: vkadm@mail.ru и <http://verh-krasnoyarka.ru/>

Телефон, факс: (8 383 60) 44-673.

7. Прием и регистрацию поступивших письменных обращений граждан Главе Верх-Красноярского сельсовета или в администрацию, осуществляет специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

8. 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 Верх-Красноярского сельсовета.

9. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, требования к содержанию обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

10. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или 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.

11. Обращение, поступившее в форме электронного документа произвольной формы или формы согласно Приложения №1, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

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

13. В случае необходимости Глава Верх-Красноярского сельсовета может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

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

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

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронный почты), по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в правоохранительный орган;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в 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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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.

16. Глава Верх-Красноярского сельсовета, руководители 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. В случае 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 Верх-Красноярского сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16) Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте администрации 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 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) 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.

21. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение вновь подлежит приему, регистрации и направлению на рассмотрение к главе Верх-Красноярского сельсовета.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

 22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления к Главе Верх-Красноярского сельсовета или в администрацию. В правом нижнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения.

Регистрация производится специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение №2) и компьютерной базе данных.

23. На каждое письменное поступившее обращение заполняется сопроводительный лист – аннотация к письменному обращению (Приложение №3), в который вносятся: номер, дата регистрации, фамилия, имя, отчество гражданина, социальное положение и льготы, адрес места жительства, краткое содержание обращения, должностное лицо, ответственное за рассмотрение.

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

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

25. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Верх-Красноярского сельсовета, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 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 подпункте 2 пункта 15 настоящей Инструкции.

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 государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Глава Верх-Красноярского сельсовета при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

26. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

27. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то обращение выводится на печать и передается для регистрации специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

28. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации и руководителей муниципальных казенных учреждений в связи с рассмотрением обращений направляются главе Верх-Красноярского сельсовета.

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

 29. Письменные обращения граждан, после рассмотрения Главой Верх-Красноярского сельсовета, возвращаются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения решения в журнал учета письменных обращений граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших Главе Верх-Красноярского сельсовета, осуществляет специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

30. Письменные обращения граждан, поступившие к Главе Верх-Красноярского сельсовета или в администрацию в соответствии с их компетенцией, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

По письменному запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://ivo.garant.ru/document?id=10002673&sub=5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Верх-Красноярского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

31. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

32. При рассмотрении обращения Главой Верх-Красноярского сельсовета гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst100061) Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst18) Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

33. Рассмотрение обращений и запросов депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Северного района Новосибирской области, Совета депутатов Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутатам и заявителям в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области.

34. Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения по решению Главы Верх-Красноярского сельсовета.

Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов.

Ответ на обращение направляется автору специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан за подписью Главы Верх-Красноярского сельсовета.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или Главе Верх-Красноярского сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или Главе Верх-Красноярского сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию или Главе Верх-Красноярского 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/5d404c7c015e7fd0ea194118470ec21d40d921ee/#dst100035) Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

35. Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует и направляет в отдел общественно-политических связей управления делами администрации Северного района Новосибирской области информационный отчет по обращениям граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

 36. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в администрации Верх-Красноярского сельсовета. В папку «Дело» вкладываются:

- подлинник письменного обращения или ксерокопия обращения;

- письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

**VI. Личный прием граждан**

38. Личный прием граждан ведет Глава Верх-Красноярского сельсовета без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

39. До проведения личного приема граждан Главой Верх-Красноярского сельсовета специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, заполняются карточки личного приема граждан (Приложение 4) и регистрируется в журнале учета устных обращений граждан (Приложение 2). Гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме, а так же в форме электронного документа.

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

40. Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, для внесения в карточку личного приема граждан (Приложение 4).

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

42. В случае невозможности проведения личного приема граждан Главой Верх-Красноярского сельсовета в связи с болезнью, отпуском, командировкой, прием осуществляет и.о. Главы Верх-Красноярского сельсовета. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан должностным лицам, не имеющим на то полномочий.

43. Глава Верх-Красноярского сельсовета может проводить выездные приемы граждан в населенных пунктах Верх-Красноярского сельсовета, трудовых коллективах, общественных организациях и так далее.

44. 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.

45. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

46. Для ознакомления граждан информационные материалы размещаются на стенде, который расположен в здании администрации, на официальном сайте администрации, публикуются в периодическом печатном издании «Вестник Верх-Красноярского сельсовета».

На информационном стенде и официальном сайте размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и нормативно правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) информация о личных приемах граждан в  администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области,  областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области;

3) порядок и время приема граждан Главой Верх-Красноярского сельсовета;

4) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан и получения консультаций;

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

6) сроки рассмотрения обращений граждан;

7) обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах;

8) информация о работе справочного телефона в администрации.

47. Во время приема граждан, а также при их обращении по справочному телефону, специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает 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 другой орган 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) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) 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.

**VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по Справочному телефону.**

48. Номер Справочного телефона (383-60) 44-673. Работает Справочный телефон в администрации в рабочие дни с 09-00 до 17-12.

Обращения граждан, поступившие по Справочному телефону, фиксируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших по Справочному телефону.

Не подлежат регистрации устные обращения граждан, если:

а) гражданин не желает указать свою фамилию, имя, отчество и место проживания (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

б) гражданин использует в речи нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу.

Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, обращение вносится в карточку приема обращений и доводится до должностных лиц в соответствии с их компетенцией для решения поставленных в обращении вопросов. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

**должностных лиц администрации**

49. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения во внесудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Во внесудебном порядке заявитель вправе обжаловать, действия (бездействия):

- должностных лиц администрации – Главе Верх-Красноярского сельсовета.

Если во внесудебном порядке не урегулирован конфликт, то заявитель имеет право обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение№1

к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области

**Форма электронного обращения граждан**

**Кому:**

**Фамилия, имя, отчество автора обращения (заявитель):**

**Адрес электронной почты заявителя для направления ответа на обращение:**

**Текст обращения:**

Приложение №2

к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области

**Журнал учета устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата приема  | Регистрационный номер  | ФИО, адрес места жительства заявителя, телефон |  Вид обращения (краткое содержание) | Резолюция руководства | Контроль, срок исполнения | Роспись исполнителя | Отметка об исполнении документа, дата и исход. номер | Номер дела, куда помещен исполнительный документ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Журнал учета письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер Дата поступления | Датаприема | ФИО заявителя | Адрес места жительства | Количество листов дела | Вид обращения (краткое содержание) | Кому передано (резолюция) | Роспись лица получившего обращение | Отметка об исполнении |
| основного документа  | приложения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №3

к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области

**Аннотация к письменному обращению**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 (номер, дата регистрации)

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение и льготы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Направлено на исполнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характер задания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение№4

к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*оборотная сторона карточки*

|  |  |
| --- | --- |
| Дата  | Отметки о повторных заявлениях |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |