

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УСТЬ-КАМЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

10.01.2018 № 03

с. Усть-Каменка

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения письменных обращений граждан и проведении личного приема граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, администрация Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области  
**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу:

2.1. Постановление администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 30.12.2013г. № 160 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области»

2.2. Постановление администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 02.02.2015г. № 10 « О внесении изменений в постановление администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 30.12.2013г. № 160 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области»

2.3. Постановление администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 04.12.2015г. № 124 « О внесении изменений в постановление администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 30.12.2013г. № 160 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями

граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области»

3. Должностным лицам администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области обеспечить исполнение положений Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.

4. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании органа местного самоуправления «Усть-Каменский Вестник» на официальном сайте администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы администрации Усть-Каменского сельсовета Т.А.Лихачёву

Глава Усть-Каменского сельсовета  
Тогучинского района Новосибирской области

Л.Г.Сысоева

**Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области**

**I. 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, а также порядок взаимодействия между администрацией Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области, специалистами, предприятиями и службами и физическими лицами. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области письменных и устных обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист (далее – специалист).

1.2. Заявителями выступают граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, подавшие обращение в администрацию Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования заявителей.

Местонахождение администрации Усть-Каменского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области (далее – администрация муниципального образования):

Порядок и время приема граждан:

- ежедневно с 9.00 до 17.00;
- перерыв на обед: 13.00 - 14.00 часов;
- выходные дни - суббота, воскресенье.

1.4. Адрес официального интернет-сайта администрации муниципального образования:

<http://www.ustkam.nso.ru>

Информация, размещаемая на официальном сайте в сети Интернет, на информационном стенде администрации муниципального образования, обновляется по мере ее изменения.

Адрес электронной почты: e-mail: [ustkam\\_adm@mail.ru](mailto:ustkam_adm@mail.ru).

Факс: 8(38340)37-580.

Телефон для справок: 8(38340)37-580.

1.5. Информирование по вопросам граждан осуществляется посредством размещения на информационных стендах, размещенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, официальном сайте администрации муниципального образования в сети Интернет, электронного информирования, с использованием средств телефонной и почтовой связи, через средства массовой информации.

Для получения информации граждане вправе обращаться:

1) лично (на личный прием Главы муниципального образования и его заместителей и других должностных лиц);

2) устно (лично или по телефону к специалисту администрации муниципального образования);

3) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

4) в форме электронного документооборота;

5) через средства массовой информации.

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".

1.6. Информирование проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан специалист устно информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Устное информирование обратившегося лица осуществляется специалистом не более 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо дополнительная информация от заявителя, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает обратившемуся лицу направить в администрацию муниципального образования письменное обращение либо назначает другое удобное для обратившегося лица время для устного информирования.

1.7. Письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения от заявителя.

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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; номера телефонов (при наличии);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Письменное обращение подписывается заявителем с указанием даты написания заявления, жалобы.

Письменные обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению.

Специалисты администрации муниципального образования, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

5. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

1.8. Письменный ответ на обращение гражданина подписывается Главой муниципального образования либо уполномоченным им лицом, содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя и направляется по указанному заявителем почтовому адресу или по адресу электронной почты, если ответ по просьбе заявителя должен быть направлен в форме электронного документа.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуются 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

данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.9. Результатом рассмотрения письменного или устного обращения являются:

- письменное или устное разъяснение заявителю о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

- в случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 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.

## **II. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан**

2.1. Общий срок рассмотрения устных и письменных обращений составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.2. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3. Все обращения граждан регистрируются специалистом в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию муниципального образования и передаются на исполнение должностным лицам, которые в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования 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.

2.4.1. 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, 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 5.4. настоящей инструкции.

2.5. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

2.6. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан контролирует специалист.

2.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение

сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

2.8. В случае если документы подает представитель заявителя, дополнительно представляются документы, удостоверяющие личность представителя заявителя (копия).

2.9. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено действующим законодательством.

### **III. Прием граждан специалистом при личном обращении заявителя в администрацию**

3.1. Требования к организации приема граждан:

- места для ожидания оборудованы стульями и скамьями и находятся в холле;
- прием заявителей, заполнение заявлений осуществляется в служебном кабинете специалистом, который оборудован вывесками с указанием порядка и времени приема, номера и наименования кабинета;
- рабочее место специалиста, осуществляющего прием заявителей, оборудовано канцелярскими принадлежностями, персональным компьютером и печатающим устройством, телефоном;
- в целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается;
- места для приема граждан оборудуются стульями и столами для обеспечения возможности заполнения заявлений и оформления документов.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления не может превышать 30 минут.

3.2. Порядок приема граждан и документов.

3.2.1. При приеме документов специалист на втором экземпляре письменного обращения или на копии заявления делает отметку о приеме документов с указанием даты принятия обращения.

3.2.2. При отсутствии необходимых документов, неправильном оформлении письменного обращения специалист уведомляют заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса, объясняют содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению, возвращают документы заявителю.

3.2.3. Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, специалист вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания незамедлительно.

3.2.4. Максимальная продолжительность приема документов не должна превышать 30 минут.

3.2.5. Принятые документы граждан подлежат обязательной регистрации в трехдневный срок и передаче их на исполнение должностным лицам администрации муниципального образования.

3.2.6. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются специалисту для формирования дел.

Рассмотренные обращения граждан, оформленные в дела хранятся в администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожают по акту.

3.2.7. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист может вызвать сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

3.2.8. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих суждения о деятельности муниципальной власти и должностных лиц, предоставляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3.2.9. 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 и муниципального образования;
- 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.

3.2.10. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действия (бездействие) в установленном законом порядке в суд.

3.2.11. Жалобы гражданина на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением их обращений направляются Главе муниципального образования, заместителям главы администрации, курирующим деятельность соответствующих отделов администрации.

3.2.12. На каждое поступившее письменное обращение заполняется сопроводительный лист - аннотация к письменному обращению, в которой указывается:

- дата регистрации;
- повторность (многократность) обращения;
- Ф.И.О. гражданина;
- социальное положение (если есть данные);
- адрес местожительства (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- номер темы по классификатору;
- фамилия и инициалы должностного лица, которому направлено на исполнение обращение.

3.2.13. Обращение проверяется на повторность и многократность. 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.

3.2.14. Если обращение подписано двумя или более авторами, обращение является коллективным.

3.2.15. Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 календарных дней со дня его получения или иной, согласованной с инициатором запроса срок.

3.3. Перечень оснований для отказа в приеме документов при личном обращении к специалистам администрации:

- непредставление заявителем необходимых документов;
- документы представлены лицом, не имеющим полномочий на их представление в соответствии с действующим законодательством;
- невозможность установления содержания представленных документов.

3.4. Устные обращения граждан.

3.4.1. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалист подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их

вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

3.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации муниципального образования, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

3.4.3. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются 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.

3.5. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №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

#### **IV. Организация личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан в администрации муниципального образования проводится в соответствии с настоящей Инструкцией по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 9-00 до 13-00.

Личный прием граждан проводят:

- 1) Глава муниципального образования;
- 2) заместитель главы администрации муниципального образования, в случае исполнения обязанностей Главы муниципального образования.

4.2. Запись граждан на личный прием к Главе муниципального образования осуществляет специалист на основании предъявленного документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорт), и заявления гражданина, где излагается суть обращения или жалобы. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа. Специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для рассмотрения Главой муниципального образования, после чего заполняется карточка личного приема гражданина.

При обращении граждан о личном приеме Главы муниципального образования по телефону, гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

При необходимости специалист вправе пригласить на прием Главы муниципального образования, заместителя главы администрации.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главы муниципального образования заявителю сообщает специалист.

4.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, командировкой Главы муниципального образования специалист предупреждает граждан о переносе даты и времени приема.

4.4. Перед личным приемом Главы муниципального образования специалист проводит предварительную организационно-техническую подготовку:

- создают условия для граждан, ожидающих прием;

- при значительном числе граждан, пришедших на прием, окончательно устанавливают очередность приема, предоставляя преимущества инвалидам, ветеранам ВОВ, гражданам с малолетними детьми.

4.5. Выслушав посетителя, рассмотрев представленные документы и материалы, Глава муниципального образования в своей резолюции дает соответствующие поручения, определяет срок их исполнения и назначает должностное лицо, к которому следует обращаться для получения оперативной информации о ходе выполнения поручений, о чем сообщается гражданину.

После окончания личного приема учетные карточки передаются специалисту, где ставятся на учет и в течение трех дней направляются для исполнения заместителю главы муниципального образования и иным ответственным лицам в соответствии с резолюцией Главы муниципального образования. Ответы на обращения граждан подписываются Главой муниципального образования либо уполномоченными лицами.

4.6. Заместитель Главы администрации муниципального образования ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях.

4.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке

## **V. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается**

5.1. В обращении - не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть дан 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.

5.2. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан, если разглашаются сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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 муниципального образования, 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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 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

## **VI. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по телефону администрации муниципального образования**

6.1. Телефон 8 (383 40) 37-580 работает в администрации муниципального образования в рабочие дни с 9-00 до 17-00 часов.

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

6.3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер.

6.4. Если обращения, поступившие на телефон по своему содержанию требуют длительного рассмотрения, то они передаются специалисту на регистрацию. Дальнейшее рассмотрение таких обращений производится в общем порядке.

## **VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации муниципального образования**

7.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) должностными лицами администрации муниципального образования, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации обращения заявителя;  
2) нарушение срока исполнения обращения заявителя;  
3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования;

5) отказ в принятии документов, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования;

6) затребование с заявителя платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования;

7) отказ специалистов администрации муниципального образования в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах и за нарушение установленного срока таких исправлений.

7.2. Жалоба подается Главе муниципального образования в письменной форме и на бумажном носителе либо в форме электронного документа, посредством Почты России, через многофункциональный центр, с использованием официального сайта администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7.3. Жалоба подлежит рассмотрению Главой муниципального образования в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.4. По результатам рассмотрения заявления, жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного

действия (бездействия) либо решение об отказе в удовлетворении требований.

## **БЛОК-СХЕМА**

### **Рассмотрения обращений граждан**

Работа с обращениями граждан



Личный прием граждан

