**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОНОМАРЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЛЫВАНСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

От 11.02.2021 с. Пономаревка № 3

( с изменениями от 16.10.2023 г. № 15)

(с изменениями от 16.01.2025 г. № 2)

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области.

В целях реализации Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области, согласно приложению.

2. Опубликовать данное Распоряжение в периодическом печатном издании «Бюллетень органов местного самоуправления Пономаревского сельсовета» и разместить на сайте администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Глава Пономаревского сельсовета

Колыванского района

Новосибирской области Е.С. Гусева

Приложение

 к распоряжению

администрации

Пономаревского сельсовета

 от 11.02.2021 № 3

**Инструкция
о порядке организации работы с обращениями граждан**

**в администрации Пономаревского сельсовета**

**Колыванского района Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее – Глава Пономаревского сельсовета и в администрацию Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее – администрация Пономаревского сельсовета), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Пономаревского сельсовета, специалистами администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее – специалисты администрации Пономаревского сельсовета или специалист администрации Пономаревского сельсовета).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ), законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, муниципальными нормативными правовыми актами Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Пономаревского сельсовета и в администрацию Пономаревского сельсовета, организует администрация Пономаревского сельсовета

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее – специалист администрации Пономаревского сельсовета).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Пономаревского сельсовета и специалистов администрации Пономаревского сельсовета.

**II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Пономаревского сельсовета и в администрацию Пономаревского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения граждан могут быть направлены:

1. В письменной форме:

по почтовому адресу: 633175 Новосибирская область, Колыванский район, с. Пономаревка, ул. Береговая, 40а;

 2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области (далее – администрация), [https://ponomarevskiy.nso.ru](http://novotir.nso.ru)

на адрес электронной почты администрации Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области : ponom.specialist@mail.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): [https://esia.gosuslugi.ru.»](https://esia.gosuslugi.ru.). ( измен.от 16.10.2023 г. № 15)

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом администрации Пономаревского сельсовета с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы Пономаревского сельсовета и в администрацию Пономаревского сельсовета, в том числе адресованные в иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

 ( измен. от 16.10.2023 г. № 15)

7. Обращение, поступившее в администрацию Пономаревского сельсовета в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес

 ( уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Пономаревского сельсовета в том числе через Единый портал или на электронную почту администрации Пономаревского сельсовета. ( измен. от 16.10.2023 г. № 15)

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом администрации Пономаревского сельсовета в течение трех дней с момента поступления в администрацию Пономаревского сельсовета. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства администрации Пономаревского сельсовета (далее - СЭДД).

10. Специалист администрации Пономаревского сельсовета определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

1) Главе Пономаревского сельсовета;

3) специалистам администрации Пономаревского сельсовета.

Письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.

Оригиналы письменных обращений не направляются, формируются в архив администрации Пономаревского сельсовета.

11. В случае если в обращении, поступившем от специалиста администрации Пономаревского сельсовета, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации Пономаревского сельсовета, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения специалисту администрации Пономаревского сельсовета направляется служебное письмо за подписью Главы Пономаревского сельсовета, специалиста администрации Пономаревского сельсовета о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших от специалиста администрации Пономаревского сельсовета письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Пономаревского сельсовета и администрации Пономаревского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью специалистом администрации Пономаревского сельсовета.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

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

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через специалиста администрации Пономаревского сельсовета.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

13. 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 Главе Пономаревского сельсовета с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает Глава Пономаревского сельсовета.

15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. По поручению Главы Пономаревского сельсовета, специалистов администрации Пономаревского сельсовета рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

17. Глава Пономаревского сельсовета, специалисты администрации Пономаревского сельсовета 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.

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

19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Пономаревского сельсовета, специалисты администрации Пономаревского сельсовета в вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в администрацию Пономаревского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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;

4) 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.

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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области или отзывы на муниципальные нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение соответствующему специалисту администрации Пономаревского сельсовета разработавшему муниципальный нормативный правовой акт.

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации Пономаревского сельсовета действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации Пономаревского сельсовета, решение, действие (бездействие) которых обжалуется.

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

**III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

24. Письменное обращение, направленное Главе Пономаревского сельсовета, специалистам администрации Пономаревского сельсовета, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации специалистом администрации Пономаревского сельсовета, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Главы Пономаревского сельсовета и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации специалистом администрации Пономаревского сельсовета.

25. Глава Пономаревского сельсовета, специалисты администрации Пономаревского сельсовета в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

26. Исполнительные органы государственной власти или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Пономаревского сельсовета, специалисты администрации Пономаревского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

28. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Пономаревского сельсовета либо уполномоченными на то лицами.

29. Поступившие на имя Главы Пономаревского сельсовета, специалиста администрации Пономаревского сельсовета запросы, обращения сенатора Российской Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – сенатор Российской Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются специалистом администрации Пономаревского сельсовета и представляются соответственно Главе Пономаревского сельсовета, пециалисту администрации Пономаревского сельсовета для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Рссийской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

30. Ответ на запросы, обращения сенатора Российской Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ сенатору Российской Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Пономаревского сельсовета, по поручению Главы Пономаревского сельсовета либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается в соответствии с распределением полномочий, а также уполномоченным на то лицом.

31. Проект ответа на письменное обращение за подписью Главы Пономаревского сельсовета представляется лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Главе Пономаревского сельсовета, не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Пономаревского сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Пономаревского сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Пономаревского 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 пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию Пономаревского сельсовета в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" без содержания персональных данных заявителей и детей.

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета. Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД. (измен. от 16.10.2023 г. № 15)

**IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета, осуществляет специалист администрации Пономаревского сельсовета в пределах своей компетенции.

34. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию Пономаревского сельсовета, на контроль принимает Глава Пономаревского сельсовета.

Специалистом администрации Пономаревского сельсовета направляются уведомления ,специалистам администрации Пономаревского сельсовета об обращениях с резолюцией Главы Пономаревского сельсовета, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

35. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава Пономаревского сельсовета. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Главы Пономаревского сельсовета, предполагающее ответ гражданину за подписью Главы Пономаревского сельсовета, продлевается на основании служебного письма на имя Главы Пономаревского сельсовета и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым либо единственным исполнителем.

Письменное обращение с резолюцией Главы Пономаревского сельсовета, не предполагающее ответ гражданину за подписью Главы Пономаревского сельсовета, снимается с контроля специалистом администрации Пономаревского сельсовета на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

36. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета, Главой Пономаревского сельсовета проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

**V. Формирование архива письменных обращений**

37. Специалистом администрации Пономаревского сельсовета ведется архив письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, Главе Пономаревского сельсовета, специалистам администрации Пономаревского сельсовета через СЭДД;

3) архив письменных обращений, рассмотренных Главой Пономаревского сельсовета, специалистами администрации Пономаревского сельсовета;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма – аннотации

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

38. Личный прием граждан в администрации Пономаревского сельсовета, организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516) и настоящей Инструкцией.

39. В администрации Пономаревского сельсовета, личный прием граждан проводится в единый день личного приема по четвергам каждой недели с 10.00 до 13.00.

Личный прием граждан проводит:

1) Глава Пономаревского сельсовета;

Глава Пономаревского сельсовета проводит личный прием граждан по мере поступления письменных обращений о личном приеме.

40. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются Главе Пономаревского сельсовета для принятия решения о личном приеме. Дата и время личного приема граждан определяется Главой Пономаревского сельсовета.

41. Решение о записи граждан на личный прием к Главе Пономаревского сельсовета принимает Глава Пономаревского сельсовета на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭДД в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Пономаревского сельсовета гражданину, приглашенному на личный прием к Главе Пономаревского сельсовета, сообщается специалистом администрации Пономаревского сельсовета по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее чем за пять дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Специалист администрации Пономаревского сельсовета вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Пономаревского сельсовета.

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

В случае обращения о записи на личный прием к Главе Пономаревского сельсовета по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа электронную почту администрации Пономаревского сельсовета или на официальный сайт администрации Пономаревского сельсовета.

42. Глава Пономаревского сельсовета проводит личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

43. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации Пономаревского сельсовета.

44. Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

45. Глава Пономаревского сельсовета может проводить выездные личные приемы граждан в населенных пунктах Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области.

46. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

47. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации Пономаревского сельсовета осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием, на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема. О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается српециалистом администрации Пономаревского сельсовета по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "На личный прием не явился", проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

48. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации Пономаревского сельсовета проводится специалистом администрации Пономаревского сельсовета.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы уполномоченного лица, ведущего личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

Специалист администрации Пономаревского сельсовета, консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщает дату и время личного приема.

49.  49. Правом на первоочередный личный прием обладают:

 а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством

 Российской Федерации (в том числе сенаторы Российской Федерации и депутаты

 Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского

 Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

 б) инвалиды 1 и 11 групп, их законные представители;

 в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой

 Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

 г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения. При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

(измен. от 16.01.2025 № 2)

50. В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области" по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к Главе Пономаревского сельсовета.

51. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 N 275-ОЗ "О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области" депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к Главе Пономаревского сельсовета.

52. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

53. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

54. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудио-протоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео-протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео-протоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

55 По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: "С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется", и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

56. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. Уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

58. После завершения личного приема специалист администрации Пономаревского сельсовета регистрируют обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

59. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

60. В администрации Пономаревского сельсовета ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых Главой Пономаревского сельсовета:

1) Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрении обращения;

2) Электронный архив в СЭДД формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

**VII. Прием граждан специалистом администрации** Пономаревского **сельсовета**

61. Прием граждан специалистом администрации Пономаревского сельсовета осуществляется в специальном оборудованном помещении администрации Пономаревского сельсовета (далее - приемная), расположенном в здании администрации Пономаревского сельсовета по адресу: 633175 Новосибирская область, Колыванский район, с. Пономаревка, ул. Береговая, 40а, в рабочие дни с 9-30 до 16-30, время обеденного перерыва устанавливается с 13.00 часов до 14.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы размещается:

На официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета;

на информационных стендах администрации Пономаревского сельсовета;

62. Администрация Пономаревского сельсовета должна соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещение администрации Пономаревского сельсовета, в котором проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

В администрации Пономаревского сельсовета оборудуются:

1) место для оформления гражданами письменных обращений;

2) место для приема письменных обращений;

3) место для граждан, ожидающих прием (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан);

4) место для информирования граждан;

Администрация Пономаревского сельсовета оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном).

63. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни у входа в здание администрации Пономаревского сельсовета размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистом администрации Пономаревского сельсовета в рабочие дни в 8.30 и 16.00.

64. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности Главы Пономаревского сельсовета и администрации Пономаревского сельсовета, в том числе о порядке работы администрации Пономаревского сельсовета, о порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в администрации Пономаревского сельсовета размещаются:

1) информационные стенды, электронные табло и (или) другие технические средства аналогичного назначения (при наличии);

2) возможность подключения к сети "Интернет".

65. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону специалист администрации Пономаревского сельсовета консультирует обратившихся граждан:

1) о полномочиях Главы Пономаревского сельсовета и администрации Пономаревского сельсовета;

2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке 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.

66. Поступившие в администрацию Пономаревского сельсовета личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

67. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника администрации Пономаревского сельсовета, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалист администрации Пономаревского сельсовета самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов сотрудника администрации Пономаревского сельсовета, исполнительного органа государственной власти, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

68. Специалист администрации принимает от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалист администрации Пономаревского сельсовета проверяет оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Специалист администрации Пономаревского сельсовета на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения оно регистрируется в СЭДД и передается Главе Пономаревского сельсовета.

69. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист администрации Пономаревского сельсовета вызывает полицию и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета**

70. В администрации Пономаревского сельсовета организуется работа по справочной телефонной связи по приему обращений в устной форме (далее - справочная телефонная связь).

Телефон для справочной телефонной связи: (8383)5230-218 (бесплатный, многоканальный**),** 8-905-951-30-68 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с понедельника по четверг с 9-00 до 17-00, в пятницу и предпраздничные дни с 9-00 до 16-30, в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочной телефонной связи, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения и смс-сообщения, размещается на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета.

71. Гражданин, обратившийся на номер справочного телефона, указывает:

- номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

- фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист администрации Пономаревского сельсовета, обеспечивающий деятельность справочной телефонной связи, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

- его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- его номер телефона и (или) номер факса;

- наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

72. Поступившие по справочному телефону запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее - аудио-сообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

73. Поступившие по справочному телефону устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

- дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- номер телефона и (или) факса заявителя;

- содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио-сообщении и смс-сообщении;

- наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

- прикрепляются файлы с записью аудио-сообщения и смс-сообщения;

- иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

74. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом администрации Пономаревского сельсовета, в день поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

75. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудио-сообщении вопросов.

76. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие по справочному телефону предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации Пономаревского сельсовета;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации Пономаревского сельсовета;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации Пономаревского сельсовета;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах телефонов сотрудников администрации Пономаревского сельсовета;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

77. При рассмотрении смс-сообщения специалист администрации Пономаревского сельсовета:

- направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

- связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

- связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию Пономаревского сельсовета, орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

- в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

78. Информация на устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статье 20 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

79. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет Глава Пономаревского сельсовета.

**IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения**

**обращений и принятых по ним мер**

80. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 N А1-3695в.

81. Специалист администрации Пономаревского сельсовета анализирует содержание поступивших в администрацию Пономаревского сельсовета письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Пономаревского сельсовета представляются:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие эффективность деятельности администрации Пономаревского сельсовета в отдельных сферах и на отдельных территориях Пономаревского сельсовета Колыванского района Новосибирской области по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.

82. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте администрации Пономаревского сельсовета и на информационных стендах в помещении администрации Пономаревского сельсовета (при необходимости).

**X. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации Пономаревского сельсовета**

83. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений к Главе Пономаревского сельсовета.

84. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.