**АДМИНИСТРАЦИЯ УРЕЗСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

 **ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

От 23.04.2020 № 4

с.Урез

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

2. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

3.Контроль за исполнением распоряжения возложить на специалиста 1-го разряда Сохранич О.В.

Глава Урезского сельсовета

Венгеровского района

Новосибирской области В.Д.Михеев

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНАраспоряжением администрацииУрезского сельсоветаВенгеровского районаНовосибирской областиОт 23.04.2020 № 4 |

Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

1. Общие положения

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Урезского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Урезского сельсовета Венгеровского района (далее – администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Урезского сельсовета Венгеровского района, специалистом администрации Урезского 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Урезского сельсовета Венгеровского района, а также настоящим Порядком.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Урезского сельсовета Венгеровского района и в администрацию, организует специалист администрации Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации.

4. Граждане имеют право обращаться к Главе Урезского сельсовета Венгеровского района и в администрацию:

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

- в форме электронного документа;

- лично (на личных приемах);

- устно (по телефону);

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5.Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Главы Урезского сельсовета Венгеровского района и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул.Зелёная, 2, с.Урез, Новосибирская область, Венгеровский район 632263.

Официальный сайт администрации для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: https://urezskiy.nso.ru.

Факс: (838369) 46-242. Телефон: (838369) 46-242.

6. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Урезского сельсовета Венгеровского района.

7. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в администрации в течение трех дней с момента поступления. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

9. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

10. 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.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

11. После регистрации письменные обращения граждан направляются на рассмотрение Главе Урезского сельсовета Венгеровского района.

12.Зарегистрированные обращения граждан с резолюцией направляются для рассмотрения в те структурные подразделения администрации, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

13. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Урезского сельсовета Венгеровского района, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

14.Глава Урезского сельсовета Венгеровского района в пределах своей компетенции запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

15.По поручению Главы Урезского сельсовета Венгеровского района рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16.Ответ на письменное обращение подписывается Главой Урезского сельсовета Венгеровского района либо уполномоченным на то лицом.

17.Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляется с адреса электронной администрации.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

18.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших Главе Урезского сельсовета Венгеровского района и в администрацию, осуществляет специалист администрации в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в структурные подразделения администрации, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F).

19.Решение о постановке письменного обращения на контроль принимает Глава Урезского сельсовета Венгеровского района.

20.Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава Урезского сельсовета Венгеровского района, который подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает обращение с контроля. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

V. Формирование дел с обращениями граждан

21.В администрации ведется электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.

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

Дело состоит из:

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

- копия уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

VI. Личный прием граждан

23.Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области».

24.Личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием проводят:

- Глава района;

-специалист администрации.

25.Запись на личный прием к Главе Урезского сельсовета Венгеровского района осуществляет специалист.

26.Специалист администрации вправе уточнить мотивы обращения и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

В случае обращения о записи на личный прием к Главе Урезского сельсовета Венгеровского района по телефону гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить в форме электронного документа на официальный сайт администрации Урезского сельсовета Венгеровского района.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Урезского сельсовета Венгеровского района заявителю сообщается специалистом администрации дополнительно. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Урезского сельсовета Венгеровского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись: «На личный прием не явился», проставляется подпись специалиста, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

27.Специалист администрации ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

28.В день проведения личного приема граждан Главой Урезского сельсовета Венгеровского района специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан и заносит в СЭДД.

29.Глава Урезского сельсовета Венгеровского района, специалист администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

30.Непосредственно перед личным приемом 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 вносится:

- 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 руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

Специалист администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

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

32.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 проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F)  и настоящим Порядком.

33.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.

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

35. После завершения личного приема Главой Урезского сельсовета Венгеровского района специалист администрации регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

В администрации ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

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

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращений, копии письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации Урезского сельсовета Венгеровского Района Новосибирской области

42.В администрации организована работа справочной телефонной службы администрации (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (838369) 46-242.

43. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает номер телефона 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 вправе уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации, уточнять у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его номер телефона.

44.Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

45.Гражданину, направившему устный запрос, на его номер телефона 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.

46.На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;

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;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;

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

47. Информация на устные запросы, не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона [от 09.02.2009 № 8-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BEDB8D87-FB71-47D6-A08B-7000CAA8861A).

49.Контроль за рассмотрением устных запросов, осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

IX.Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения

обращений и принятых по ним мер

50.Администрация анализирует содержание поступивших устных и письменных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Урезского сельсовета предоставляется:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) ежегодную информацию об итогах работы с обращениями граждан в администрации Урезского сельсовета.

51.Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещается на официальном сайте администрации Урезского сельсовета Венгеровского района.

X. Порядок обжалования решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации Урезского сельсовета

52.Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) специалисту администрации - к Главе Урезского сельсовета;

2) руководителей структурных подразделений - к Главе Урезского сельсовета либо к специалисту администрации, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих подразделений администрации, в соответствии с их полномочиями.

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