

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МЕНЬШИКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

10.10.2023

с. Меньшиково

№ 17

О внесении изменений в распоряжение администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.04.2020 №8 "Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области"

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1. Внести следующие изменения в распоряжение администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.04.2020 №8 "Об организации работы с обращениями граждан в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области":

1.1. Пункт 4. изложить в новой редакции:
«4. Граждане имеют право обращаться к Главе сельского поселения и в администрацию поселения:

1) в письменной форме;
2) в форме электронного документа:
- через унифицированную форму официального сайта администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области:
[https://menshikovo.nso.ru](https://menshikovo.nso.ru;);

- на адрес электронной почты администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области:
menshikovo.selsovnet@yandex.ru;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.»;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

5) в форме смс-сообщений.».

1.2. в первом абзаце пункта 17. после слов «в форме электронного документа» дополнить словами «, в том числе через Единый портал».

1.3. абзац второй пункта 42 дополнить словами «обеденный перерыв с 13-00 до 14-00».

2. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании «Вестник Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новоси-

бирской области» и разместить на официальном сайте администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в сети "Интернет".

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Меньшиковского сельсовета
Венгеровского района Новосибирской области



Е.А. Ковтун

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
Меньшиковского сельсовета
Венгеровского района
Новосибирской области
от 23.04.2020 №8
(с изм. от 10.10.2023 №17)

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

I. Общие положения

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Меньшиковского сельсовета (далее – Глава) и в администрацию Меньшиковского сельсовета (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 администрации.

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 Меньшиковского сельсовета, а также настоящим Порядком.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы и в администрацию, организует специалист администрации.

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 сельского поселения и в администрацию поселения:

- 1) в письменной форме;
- 2) в форме электронного документа:

- через унифицированную форму официального сайта администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области: <https://menshikovo.nso.ru>;

- на адрес электронной почты администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области: menshikovo.selsovet@yandex.ru;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>»;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

5) в форме смс-сообщений.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Главы и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Школьная, 26, с. Меньшиково, Венгеровский район, Новосибирская область, 632251.

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

Факс: (838369) 33-273. Телефон: (838369) 33-273.

6. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы сельсовета.

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 общественной приемной в течение трех дней с момента поступления в администрацию. 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 сельсовета

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

13. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы сельсовета, 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 сельсовета 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 сельсовета рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

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

17. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, отправляется с адреса электронной почты 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 сельсовета 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.

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

20. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава сельсовета, 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 образцы 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 сельсовета.

25. Запись на личный прием к Главе сельсовета осуществляет общественная приемная.

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 сельсовета 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 Меньшиковского сельсовета Венгеровского района.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой сельсовета заявителю сообщается специалистом администрации дополнительно.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы сельсовета, 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. В день проведения личного приема граждан Главой сельсовета специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан и заносит в СЭДД.

28. Глава сельсовета, 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 сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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 сельсовета 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 рассмотрения 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

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

Телефоны справочной телефонной службы: (838369) 33-273, 8-923-225-33-05 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации.

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, аудио-сообщения, смс-сообщения регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

45. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, 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 и аудио-сообщении вопросов.

46. На устные запросы и аудио-сообщения 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. При рассмотрении смс-сообщений специалист администрации:

- направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;
- связывается по определенившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую информацию либо сообщает номера справочных телефонов исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся 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 № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

48. Информация на устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

49. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет специалист администрации в пределах своей компетенции.

IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

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

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе администрации 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 района.

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

Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

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

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