**АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕКЛЯНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КУПИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**от 30.04.2021 № 26а**

**Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области**

*(в редакции распоряжения администрации Стеклянского сельсовета от 24.03.2022 № 20.от 27.10.2023№ 91от 23.01.2025 №7)*

В целях обеспечения в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области единого порядка рассмотрения обращений граждан, организации и проведения личного приема граждан Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области.
2. Делопроизводителю администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области (Матус Н.С.) опубликовать настоящее распоряжение в муниципальных средствах массовой информации газете «Муниципальные ведомости» и разместить на официальном сайте администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой

Глава Стеклянского сельсовета

Купинского района Новосибирской области Е.В. Сасина

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации

Стеклянского сельсовета

Купинского района Новосибирской области

от 30.04.2021 № 26а

**Инструкция**

**по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского 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 Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области (далее – Глава сельсовета) и в администрацию Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области (далее – администрация сельсовета), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Стеклянского 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), законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе сельсовета и в администрацию сельсовета, организует делопроизводитель администрации Стеклянского сельсовета, ответственный за работу с обращениями граждан (далее – специалист ответственный за работу с обращениями граждан).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы сельсовета.

5. Граждане имеют право обращаться к Главе сельсовета и в администрацию сельсовета:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

1

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельсовета. Регистрация производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (далее-СЭДД).

2. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входя Пункт 1раздела II. «Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан»Инструкции изложить в следующей редакции:

«1. Письменные обращения граждан, поступившие Главе поселения и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1. в письменной форме:

по почтовому адресу: улица Центральная, 31, село Стеклянное, Купинский район, Новосибирская область, 632746;

1. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации: https://stekl.nso.ru;

на адрес электронной почты администрации: **swetlana.3108@mail.ru** ;

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

1.2. В пункте 2 раздела II. «Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан» Инструкции слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме».

1.3. В пункте 3 раздела II. «Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан» Инструкции после слов «в форме электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала».

1.4. В пункте 1 раздела III. «Регистрация письменныхобращений граждан» Инструкции слова «Письменное обращение» заменить словами «Обращение в письменной форме»(далее - письменное обращение).

1.5. В пункте 3 раздела III. «Регистрация письменных обращений граждан» Инструкции слова «9) почтовый адрес или адрес электронной почты;» заменить словами «9) почтовый адрес, адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале;».

1.6. В пункте 5 раздела III. «Регистрация письменных обращений граждан» Инструкции после слов «в форме электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала,».

1.7. В пункте 6 раздела III. «Регистрация письменных обращений граждан» Инструкции слова «, в том числе и поступившее в форме электронного документа,»заменить словами «, обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала,».

щий номер (приложение № 1).

3. При регистрации письменного обращения в СЭДД заносится следующая информация:

1) краткое содержание;

2) регистрационный номер;

3) дата регистрации обращения;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5) кратность поступления;

6) форма обращения;

7) вид обращения;

8) тип обращения;

9) почтовый адрес или адрес электронной почты;

10) социальное положение;

11) тематика обращения;

12) должностное лицо;

13) предмет ведения;

14) откуда поступило обращение;

15) информация о перенаправлении обращения;

16) дополнительная информация;

17) информация об исполнении.

4. Письменное 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.

5. Обращение, поступившее в администрацию сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Письменное обращение, в том числе и поступившее в форме электронного документа, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

7. После регистрации письменное обращение передается Главе сельсовета, Глава сельсовета определяет специалистов администрации сельсовета, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции Главы сельсовета и администрации сельсовета, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Глава сельсовета и специалисты администрации сельсовета в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. Ответ на запрос подписывает Глава сельсовета, либо лицо, на то уполномоченное.

4. Ответы на письменные обращения сканируются и в электронном виде прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

5. Основанием для снятия обращения с контроля является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение на все поставленные в обращении вопросы и направление письменного ответа гражданину.

6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию сельсовета, осуществляют специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и специалистами администрации сельсовета, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются исполнителями специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) дата регистрации.

2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения, с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

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

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

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации сельсовета в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в администрации сельсовета проводится по пятницам каждой недели. Время приема с 09.00 до 13.00 час.

2. Личный прием граждан проводит Глава сельсовета.

3. Предварительно записаться на личный прием можно в администрации сельсовета лично и по телефону: 45-322. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе уточнить мотивы обращения по существу вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе сельсовета.

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.

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

6. При необходимости Глава сельсовета, проводят выездные приемы граждан.

7. В день проведения личного приема граждан Главой сельсовета, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

8. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, дату и время обращения.

9. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

б) инвалиды I и II групп, их законные представители;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены и 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.».

10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета или Главы сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**VII. Прием граждан специалистом,**

**ответственным за работу с обращениями граждан**

1. Прием граждан специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, осуществляется в соответствии с должностной инструкцией без предварительной записи в порядке очередности.

2. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле здания администрации сельсовета оборудован информационный стенд.

3. На информационном стенде, на сайте администрации сельсовета размещается следующая информация:

1) законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов Главой сельсовета;

3) информация о наличии в администрации сельсовета рабочего места с подключённым к коммуникационной сети «Интернет»;

4) фамилия, имя и отчество специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, обеспечение рассмотрения их обращений;

5) информация о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

6) ежемесячные, ежеквартальные и годовые обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации сельсовета и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

5. Личные обращения граждан к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

6. При проведении приема граждан специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

7. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Организация работы с запросами в устной форме и электронными сообщениями, поступившими на справочный телефон администрации сельсовета**

1. В администрации сельсовета работает справочный телефон - 8-383(58)-45-322 в рабочие дни с 9-00 до 17-00 часов (в пятницу с 9-00 до 16-00) кроме выходных (суббота и воскресенье).

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме размещена в разделе «Обращения граждан», расположенном на официальном сайте администрации сельсовета.

2. Поступившие на справочный телефон устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

3. Если по сообщению и запросу информации не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе базы данных СЭДД.

2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, составляет и направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в общественную приемную Главы Купинского района Новосибирской области.

Приложение 1 к Инструкции

по организации работы с обращениями и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области

Регистрационный штамп

|  |
| --- |
| *администрация* Стеклянского сельсовета *Купинского района Новосибирской области* *вх.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |

Приложение 2 к Инструкции

по организации работы с обращениями и проведению личного приема граждан в администрации Стеклянского сельсовета Купинского района Новосибирской области