АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЯГУШЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КУПИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

**19.04.2021 с. Лягушье № 25/1**

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

В целях обеспечения в администрации Лягушенского 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 Лягушенского сельсовета Купинского района Новосибирской области.

2. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании администрации Лягушенского сельсовета Купинского района «Муниципальные ведомости» и разместить на официальном сайте администрации Лягушенского сельсовета Купинского района.

3. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

 Глава Лягушенского сельсовета

Купинского района

Новосибирской области О.В.Сивирина

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации

Лягушенского сельсовета

Купинского района

Новосибирской области

от 19.04.2020 № 25/1

**Инструкция**

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

**I. Общие положения**

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Лягушенского 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 Лягушенского сельсовета Купинского района Новосибирской области (далее – Глава поселения) и в администрацию Лягушенского сельсовета Купинского района Новосибирской области (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой поселения, специалистами 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе поселения и в администрацию, организует должностное лицо администрации Лягушенского сельсовета Купинского района Новосибирской области в соответствии с его должностной инструкцией (далее – специалист).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы поселения, специалистов и специалиста администрации.

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

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: улица Бельского, 108, село Лягушье, Купинский район, Новосибирская область, 632761.

Отправить электронное обращение можно через официальный сайт администрации: https://lyagushye.nso.ru/.

4. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

5. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

6. Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется специалистами администрации в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы поселения.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится общественной приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота (СЭДД).

2. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий 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 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 поселения, Глава поселения определяет исполнителей, 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 и относящиеся к компетенции Главы поселения и администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Должностные лица администрации 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 поселения, 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, осуществляют должностные лица администрации, 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 администрации 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 в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

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

2.Личный прием граждан проводят:

1) Глава поселения;

2) Специалисты администрации;

3) Специалист администрации;

3. Специалисты администрации проводят личный прием граждан ежедневно, а также в единый день приема граждан по пятницам каждой недели.

4. Предварительно записаться на личный прием можно в администрации лично и по телефону: 8-383(58)-46223. Специалист администрации разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

5. Специалист администрации 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 поселения.

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

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

7. При необходимости Глава поселения, специалисты администрации проводят выездные приемы граждан.

8. В день проведения личного приема граждан Главой поселения, специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

9. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Специалист 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.

10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой Главы поселения, специалистов администрации, специалист администрации своевременно предупреждает граждан о переносе дня приема либо о проведении приема граждан уполномоченным на то лицом.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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

12. 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.

13. 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 или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14. 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 в общественной приемной**

1. Прием граждан в администрации поселения осуществляется в соответствии с должностной инструкцией специалиста администрации без предварительной записи в порядке очередности.

2. Для ознакомления граждан с информационными материалами в здании администрации оборудован информационный стенд.

3. На информационном стенде, на сайте администрации 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, органов местного самоуправления Главой поселения, специалистами администрации;

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

4) фамилия, имя и отчество специалиста администрации, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, 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, органов местного самоуправления, 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 общественной приемной подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или 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 в администрацию 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 принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

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

**VIII. Организация работы с электронными сообщениями и запросами в устной форме, поступившими на справочные телефоны общественной приемной**

1. Номера справочных телефонов: 8-383(58)-28496, 8-923-224-64-74 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений). Справочные телефоны работают в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00 часов (в пятницу с 9-00 до 16-00, кроме выходных (суббота и воскресенье), в нерабочее время, выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

2. Запросы в устной форме и смс-сообщения, поступившие на справочные телефоны регистрируются в СЭДД.

3. Если по смс-сообщению и запросу в устной форме 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 администрации на основе базы данных СЭДД.

2. Специалист администрации составляет и направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в общественную приемную администрации Купинского района Новосибирской области.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

- Специалистов администрации, руководителей структурных подразделений администрации - к Главе поселения;

3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.

Приложение 1 кИнструкции

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

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| *администрация Лягушенского сельсовета Купинского района Новосибирской области*  ИКО  *Вх.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |

Приложение 2 к Инструкции

по организации работы с обращениями граждан

и проведению личного приема граждан в

администрации Лягушенского сельсовета

Купинского района Новосибирской области

**Карточка личного приема гражданина**

№ \_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин./\_\_\_\_ч.\_\_\_\_\_мин

**Ф.И.О. заявителя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

**Социальное положение, льготы** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Почтовый адрес, телефон**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание заявления**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Решение, принятое по обращению**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Подпись ведущего прием**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Обратная сторона карточки)*

**Ход рассмотренного обращения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. исполнителя** | **Сроки рассмотрения** | | |
| **принято в работу** | **продление**  **срока** | **отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Направлен письменный ответ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Отметки о повторных обращениях**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата** | **Решение, принятое по обращению** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |