**АДМИНИСТРАЦИЯ СИБИРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КУПИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 26.03.2021 г № 24

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения муниципальных нормативно-правовых актов администрации   
Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области в соответствие с действующим законодательством,

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями и проведению личного приема граждан в администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области.
2. Специалисту администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области (Ягур Л.А.) опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области «Муниципальные ведомости» и разместить на официальном сайте администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава Сибирского сельсовета Л.Г. Иваненко

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации

Купинского района Новосибирской области

От 26.03.2021 № 24

**Инструкция**

**о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации сибирского 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 Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области и в администрацию Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) главой Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области.

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. Граждане имеют право обращаться к Главе администрации Сибирского сельсовета и в администрацию Сибирского сельсовета Купинского района:

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 Сибирского сельсовета Купинского района и в администрацию Сибирского сельсовета Купинского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Новосибирская область, Купинский район, п. Сибирский, ул. Учительская 11, 632744.

Отправить электронное обращение можно через официальный сайт администрации Сибирского сельсовета http://sibbsovet.nso.ru

2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Сибирского сельсовета Купинского района, или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

3. Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Сибирского сельсовета Купинского района и в администрацию Сибирского сельсовета Купинского района, организует специалист по работе с обращениями граждан администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области.

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 структурными подразделениями администрации в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы сельсовета.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (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 администрации Сибирского сельсовета Купинского района, Глава администрации Сибирского сельсовета 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 Сибирского сельсовета и администрации Сибирского сельсовета Купинского района, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2. Руководители структурных подразделений 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 администрации Сибирского сельсовета Купинского района 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 руководитель приемной и исполнители структурных подразделений 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 в общественную приемную 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 общественной приемной 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 по пятницам каждой недели. Время приема с 09.00 до 17.00 час.

2.Личный прием граждан проводят:

1) Глава Сибирского сельсовета;

2) Специалист администрации.

3. Предварительно записаться на личный прием можно в приемной Главы Сибирского сельсовета лично и по телефону: 26-523. Специалист администрации разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

4. Специалист 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 Сибиркого сельсовета.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Сибирского 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 Сибирского сельсовета, специалист администрации, проводят выездные приемы граждан.

7. В день проведения личного приема граждан Главой Сибирского сельсовета, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации специалист общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

8. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Специалист общественной приемной 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. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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 или должностного лица, 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 в общественной приемной**

1. Прием граждан в общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностной инструкцией специалиста общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

2. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания 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 администрации Сибирского сельсовета, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации;

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

4) фамилия, имя и отчество специалиста общественной приемной, 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 общественную приемную 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 общественной приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

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

**VIII. Организация работы с сообщениями и запросами информации, поступившими в «справочную телефонную службу» общественной приемной**

1. «Справочная телефонная служба» - 8-383(58)-26523 работает 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. Сообщения и запросы информации, поступившие в «справочную телефонную службу» регистрируются в СЭДД.

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 приемной на основе базы данных СЭДД.

2. Специалист приемной составляет и направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в общественную приемную Губернатора 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):

- специалисту администрации Рождественского сельсовета, к Главе администрации Сибирского сельсовета

- руководителей структурных подразделений администрации - к Главе администрации Сибирского сельсовета, специалисту администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

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 и проведению личного приема граждан в администрации Сибирского сельсовета

Купинского района Новосибирской области

**Регистрационный штамп**

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

Приложение 2 к Инструкции

по организации работы с обращениями и проведению личного приема граждан в администрации Сибирского 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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |