Утвержден

Распоряжением администрации

Светловской администрации

Краснозерского района

Новосибирской области

от 22.12.2020 № 22-Р

**ИЗМЕНЕНИЯ**

**внесены Распоряжением администрации**

**Светловского сельсовета**

**Краснозерского района от 25.10.2023 № 24-Р**

**Распоряжением администрации**

**Светловского сельсовета**

**Краснозерского района от 23.01.2025 № 1-Р**

**Распоряжением администрации**

**Светловского сельсовета**

**Краснозерского района от 28.03.2025 № 9-Р**

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ СВЕТЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**I. Общие положения**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан (далее – Порядок) 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, поступившими в адрес Главы Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области (далее – Глава поселения) и в администрацию Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области (далее – администрация поселения), индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, (далее – письменное обращения), а также проведению личного приема граждан Главой поселения.

2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы сельсовета и уполномоченных на то должностных лиц администрации Светловского сельсовета в пределах их компетенции.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы сельсовета, прием, регистрацию и учет поступивших обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организует специалист администрации Светловского сельсовета Краснозерского района ответственный за работу с обращениями граждан (далее – специалист ответственный за работу с обращениями граждан).

4. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений должностные лица администрации сельсовета, привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

5. Сотрудники администрации, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

5.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы поселения и в администрацию поселения, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения граждан могут быть направлены:

– в письменной форме по почтовому адресу: ул. Центральная, 1а, Новосибирская область, Краснозерский район, с. Светлое, 632934;

– в форме электронного документа через унифицированную форму официального сайта – администрации Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан: [Вход в личный кабинет | Администрация Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области](https://admsvetloe.nso.ru/priem/user/login);

– с использованием адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: https://esia.gosuslugi.ru.

**II**. **Прием, регистрация и учет письменных обращений**

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее-СЭДД).

7. Регистрация письменных обращений, поступивших непосредственно от заявителя, из органов местного самоуправления или организации, в том числе в форме электронного документа, а так же с использованием Единого портала производится путем присвоения порядкового номера.

На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается порядковый номер, код подразделения, тип документа и дата регистрации. Коллективные письма регистрируются по фамилии первого заявителя.

8. Глава сельсовета определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, накладывает резолюцию, специалист ответственный за работу с обращениями граждан передает копию письменного обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с резолюцией. Обращения граждан рассматриваются в сроки, указанные в резолюции, в пределах сроков, установленных действующим законодательством.

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

9. За семь календарных дней до истечения контрольного срока подготовленный проект ответа на обращение, на бумажном носителе, передается на подпись Главе сельсовета. После подписания ответ на обращение передается специалисту ответственному за работу с обращениями граждан для направления его в адрес заявителя.

10. Ответ на обращение, уведомление гражданину о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты специалиста администрации Главы поселения, в том числе с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала.

11. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает Глава сельсовета. В органы местного самоуправления письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.

Отчет об отправке уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа распечатывается, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

12. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов. При необходимости Главой может быть принято решение о проведении проверок и привлечении к их проведению сотрудников, о создании комиссий, рабочих выездных групп, о проведении совещания.

13. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ

14. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию сельсовета, проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и представляют информацию Главе сельсовета для принятия мер дисциплинарного воздействия.

**III. Формирование архива письменных обращений**

15. В администрации сельсовета ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления, в адрес администрации сельсовета.

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

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения или копии обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию;

уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

письменного ответа или копии ответа на обращение;

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

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД. Рассмотренные обращения хранятся у специалиста ответственного за работу с обращениями граждан, по истечении срока хранения, предусмотренного номенклатурой дел, дела с истекшим сроком хранения уничтожаются в установленном порядке.

**IV. Личный прием граждан**

17. Личный прием граждан в администрации сельсовета проводится еженедельно по пятницам. Начало приема в 14.00.

18. Личный прием граждан проводит Глава сельсовета.

19. В случае обращения о записи на личный прием к Главе сельсовета по телефону (8383)5763269 гражданину разъясняется порядок личного приема.

Поступившие устные и письменные обращения гражданина о записи на личный прием подлежат регистрации в СЭДД.

Помещение общественной приемной, в котором осуществляется прием граждан и проводится личный прием граждан не является местом, открытым для свободного и бесконтрольного посещения, оборудуется средствами видео- и (или) аудиопротоколирования приемов. В помещении, где осуществляется видео- и (или) аудиопротоколирование, размещаются таблички с уведомлением о ведении видео и аудио записи. Использование гражданами средств фото и видеофиксации в ходе проведения приемов не предусмотрено

19.1. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категорииграждан 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) утратил силу;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ  
«О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации Светловского сельсовета Краснозерского района.

В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018  
№ 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области.

В соответствии с абзацем 7 пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, пользуются правом на личный прием во внеочередном порядке руководителями и уполномоченными лицами администрации Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области.».

«19.2. В случае если правом на первоочередной, внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения. При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной, внеочередной личный прием.

20. В случае обращения о записи на личный прием к Главе поселения по телефону (8383)57-63-296 гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа через официальный сайт  администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или через Единый портал, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина

21. При проведении личного приема граждан главой сельсовета карточки личного приема граждан заполняются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

23. После завершения личного приема специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, регистрирует обращение гражданина в СЭДД.

24. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

25. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан ведет архивы карточек личного приема граждан, принятых Главой сельсовета.

Архив на бумажном носителе формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема (при наличии), документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающиеся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

**V. Прием граждан специалистом**

**ответственным за работу с обращениями граждан**

26. Прием граждан специалистом ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется в оборудованном помещении администрации сельсовета, расположенном на первом этаже здания администрации Светловского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области по адресу: 632934, Новосибирская область, Краснозерский район, с.Светлое, улица Центральная, 1а, кабинет 3 в рабочие дни с 9-00 до 17-00, выходные дни - суббота, воскресенье.

27. Помещение должно соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

28. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, на фасаде здания администрации сельсовета у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в рабочие дни в 9.00 и 17.00.

29. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности Главы сельсовета, в том числе о порядке работы администрации, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в коридоре здания администрации сельсовета размещается информационный стенд. Рабочее место для обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности органов местного самоуправления (пункт подключения к сети «Интернет») находятся в здании администрации.

30. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону, специалист ответственный за работу с обращениями граждан консультирует обратившихся граждан:

1) о полномочиях Главы сельсовета;

2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке 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.

31. Поступившие в адрес администрации сельсовета личные обращения и запросы информации по телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

32.  Специалист ответственный за работу с обращениями граждан принимает от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения специалист ответственный за работу с обращениями граждан на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения, оно регистрируется в СЭДД.

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

**VI. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочные телефоны администрации**

34. В администрации сельсовета организуется работа справочных телефонов администрации сельсовета (далее – справочные телефоны).

Справочные телефоны: (838357)63-269, **8(953)8864523** (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00 . После 17-00, в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочных телефонов, 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 Светловского сельсовета Краснозерского района.

35. Гражданин, обратившийся на справочный телефон, указывает:

1) номер телефона для уточнения содержания запроса;

2) фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист ответственный за работу с обращениями граждан, при поступлении обращений на справочные телефоны, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

- его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- его номер телефона и (или) номер факса;

- наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

36. Поступившие на справочные телефоны устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

37. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в день поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

38. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона и (или) факса 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.

39. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие на справочные телефоны предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации сельсовета;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации сельсовета;

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 и обеспечение рассмотрения обращений в администрации сельсовета;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6)  о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

40. При рассмотрении смс-сообщения специалист ответственный за работу с обращениями граждан:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс - сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс - сообщении вопрос

41. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений, осуществляет специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции.

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

42. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан анализирует содержание поступивших в администрацию сельсовета письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях к Главе сельсовета представляются:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам и территориям проживания заявителей.

43. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте администрации сельсовета в разделе «Обращения граждан», «Итоги работы» и на информационном стенде.