ГЛАВА

НОВОПЕСЧАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.10.2023г. № 30

с. Новопесчаное

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан**

В целях совершенствования организации личных приемов граждан, усиления взаимодействия администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области с населением, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в  администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области,  областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области»:

1.Установить, что единым днем приема граждан администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, является пятница каждой недели, начало приема с 14.00ч.

Прием граждан проводится в кабинете главы Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

2. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (приложение №1).

3. Распоряжение № 8 от 20.04.2021г. «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на специалиста Глухову Е. Г.

Глава Новопесчанского сельсовета

Чистоозерного района

Новосибирской области И.М. Гнидюк

Приложение №1

к распоряжению администрации

Новопесчанского сельсовета

Чистоозерного района

Новосибирской области

от 23.10.2023 г. № 30

### Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

#### Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших главе Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области и в администрацию Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области 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 Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, нормативными актами Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направить индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления:

- в письменной форме;

- в форме электронного документа;

- лично (на личных приемах);

- устно (по телефону).

**2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Обращение гражданина (далее-обращение) - направленные в органы местного самоуправления в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устные обращение гражданина в орган местного самоуправления. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы поселения или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

Обращения могут быть направлены:

1. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Большая д.45/1, с.Новопесчаное, Чистоозерный район, Новосибирская область, 632728.
2. Адрес электронной почты – novopeschanoe-adm@yandex.ru и адрес интернет-сайта администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области - https://novopeschanskij.nso.ru для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа.
3. Факс: 8-383-68-93-093. Телефон: 8-383-68-93-093.
4. С использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): https://esia.gosuslugi.ru.

Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы поселения или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

2. Работу с письменными обращениями граждан, поступивших главе Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района а также прием, учет и первичную обработку, поступивших в администрацию письменных обращений организует управление делами администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района.

3. 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.

4. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками общественной приемной главы района с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме (далее - письменное обращение).

5. Обращение, поступившее в администрацию Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района, в том числе через Единый портал.

6. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказв рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

3) текст обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3.1) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то глава Чистоозерного района, должностное лицо, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1) в случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии со статьей 4 [пунктом 6](#P178) настоящей Инструкции на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3.Регистрация письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД) в электронной базе «Обращения граждан – Письменное обращение».

2. На каждое поступившее письменное обращение глава

Новопесчанского сельсовета или специалист администрации наносит резолюцию с ФИО исполнителя, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов именем исполнителя, которому направляется данное обращение.

3. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются с пометкой «повторно».

Неоднократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который гражданину даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, обращение является коллективным.

4. При регистрации в системе СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую вносится информация о поступившем обращении.

4.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района , направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел главе Чистоозерного района Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

10. Письменные обращения после регистрации передаются исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию, 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.

2. Должностное лицо, который назначен исполнителем по соответствующему обращению, принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев указанных в статье 2 пункте 7 настоящей Инструкции.

4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет управление делами администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района.

5. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе СЭДД.

6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района.

8. Ответы на обращения граждан подписывает глава Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района.

**5. Формирование дел с обращениями граждан**

1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в управление делами администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) фамилия и инициалы заявителя;

3) адрес для направления ответа

4) дата регистрации обращения;

5) дата направления ответа на обращения;

6) подпись начальника юридического отдела.

2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник или ксерокопия письменного обращения;

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) все документы, запросы, переписка с иными организациями по решению вопросов, поставленных в обращении;

5) оригинал ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

2. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении делами администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района.

3. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

1. **Личный прием граждан**

1. Глава поселения осуществляет личный прием граждан каждую пятницу с 14 час 00 мин.

2. Запись граждан на личный прием к Главе поселения осуществляет специалист администрации.

Запись осуществляется по телефону 8-383-68-93-093. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа. Специалист администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации Новопесчанского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. В день проведения личного приема граждан специалист администрации заполняет карточки личного приема граждан и заносит регистрационные данные в систему СЭДД в электронную базу «Обращения граждан – Личный прием».

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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись главы Новопесчанского сельсовета либо уполномоченного лица, проводившего личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законом сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

5. После окончания приема, заполненные личные карточки с резолюцией главы Новопесчанского сельсовета (именем, фамилией исполнителя) личная карточка с содержанием обращения гражданина направляется исполнителю.

6. Для ознакомления граждан на информационном стенде в холле, на сайте администрации размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

3) порядок получения консультаций;

4) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;

5) сроки рассмотрения обращений.

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

1. Правом на личный прием во внеочередном порядке пользуются члены Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы, депутатов Законодательного собрания Новосибирской области.

**8. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступившими по справочному телефону администрации**

1. Устные обращения граждан принимаются по телефону 8-383-68-93-093, регистрируются в системе СЭДД в электронной базе «Обращения граждан – Устный прием» и подлежат обязательному рассмотрению.

2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок. Гражданин обязательно должен представиться (ФИО), указать место жительства и суть вопроса.

3. Специалист администрации соединит звонившего с главой поселения или выслушает сам для решения вопроса.

4. 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.

**9. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступившими по горячему телефону Администрации**

1. Горячий телефон 8-383-68-93-093 работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 17-00 часов, обращения принимает заместитель главы администрации. 2. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону (в том числе и дежурным по администрации), фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

3. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до главы Новопесчанского сельсовета для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю

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

**информации по обращениям граждан**

1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистами управления делами на основе журналов о регистрации обращений граждан ежемесячно, ежеквартально и за отчетный год на основе СЭДД.

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

**работников администрации**

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