УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации

 Травнинского сельсовета от 01.04.2020 № 10-р

 (измен. от 17.10.2023 № 36-р,

 измен. от 13.01.2025 № 1-р,

 измен.от 01.04.2025 № 12-р)

Инструкция

о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

 1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (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, поступившими в адрес Главы Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области и в администрацию Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме и в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта органа местного самоуправления в информационной телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее - письменные обращения), а также c устными обращениями и проведение личного приема граждан Главой Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, заместителем главы администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, специалистами администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, уполномоченными на то в пределах их компетенции.

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), Регламентом администрации Травнинского сельсовета, решениями и поручениями Главы Травнинского сельсовета, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Травнинского сельсовета и в администрацию Травнинского сельсовета, организует администрация Травнинского сельсовета (далее - администрация).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации Травнинского сельсовета.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Травнинского сельсовета, уполномоченными на то лицами, специалистом администрации Травнинского сельсовета.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области и в администрацию Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области , подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены :

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: с. Травное, ул. Юбилейная, 50, Доволенский район, Новосибирская область, 632461;

2) в форме электронного документа:

- через унифицированную форму официального сайта администрации Травнинского сельсовета обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: https://travninskij.nso.ru;

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

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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, специалистом администрации Травнинского сельсовета 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.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Главы Травнинского сельсовета и в администрацию Травнинского сельсовета, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию 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, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, 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 сельсовета, в том числе через Единый портал.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных, информации, информационных технологиях и о защите информации.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом администрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства администрации Доволенского района Новосибирской области (далее - СЭДД).

10. Глава поселения определяет должностных лиц, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Должностным лицам, органам местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, письменное обращение направляется в виде копии письменного обращения на бумажном носителе.

Оригиналы письменных обращений в органы местного самоуправления не направляются, формируются в архив Травнинского сельсовета.

11. В случае если в обращении, поступившем из управления - общественной приемной Губернатора области, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации, органа местного самоуправления, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление - общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью Главы района, руководителя органа местного самоуправления о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Травнинского сельсовета и администрации Травнинского сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием, куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью через администрацию Травнинского сельсовета.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

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.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через администрацию Травнинского сельсовета.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

13. 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, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает Глава Травнинского сельсовета.

15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный 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.

16. По поручению Главы Травнинского сельсовета рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

17. Глава Травнинского сельсовета при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

18. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Травнинского сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции на официальном сайте администрации Травнинского сельсовета, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного 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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию нормативно правовых актов Травнинского сельсовета или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение специалисту администрации, разработавшему нормативный правовой акт.

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием представителей отдела юридической службы администрации Доволенского района Новосибирской области.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

24. Письменное обращение, направленное Главе Травнинского сельсовета, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Главы Травнинского сельсовета и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации в администрации.

25. Глава Травнинского сельсовета:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях администрации, исполнительных органах, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

26. Органы местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава Травнинского сельсовета, либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

28. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Травнинского сельсовета, либо уполномоченными на то лицами.

29. Поступившие на имя Главы Травнинского сельсовета запросы, обращения члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее - член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в администрации и представляются соответственно Главе Травнинского сельсовета для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Регламентом администрации Травнинского сельсовета.

30. Ответ на запросы, обращения членов Совета Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ члену Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Травнинского сельсовета, подписывается Главой Травнинского сельсовета или уполномоченным на то лицом.

31. Проект ответа на письменное обращение представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Главе не позднее, чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу 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 Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте администрации Травнинского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без содержания персональных данных заявителей и детей.

Ответ на обращение, уведомление гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адресов электронной почты администрации сельсовета.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет Глава Травнинского сельсовета.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в органы местного самоуправления, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

34. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают Глава Травнинского сельсовета.

Специалистом администрации направляются уведомления органам местного самоуправления Травнинского сельсовета об обращениях с резолюцией Главы Травнинского сельсовета области, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

35. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают Глава Травнинского сельсовета.

Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Главы Травнинского сельсовета, предполагающее ответ гражданину за подписью Главы Травнинского сельсовета, продлевается на основании служебного письма на имя Главы Травнинского сельсовета и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым либо единственным исполнителем.

Письменное обращение с резолюцией Главы Травнинского сельсовета, не предполагающее ответ гражданину за подписью Главы Травнинского сельсовета, снимается с контроля специалистом администрации на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

36. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, руководители органов местного самоуправления проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются Главе Травнинского сельсовета

V. Формирование архива письменных обращений

37. 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, структурные подразделения администрации через СЭДД;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

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

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации;

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

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

отчета об отправке направления 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 и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

38. Личный прием граждан в администрации, органах местного самоуправления организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, 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 Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

39. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в администрации, органах местного самоуправления личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием граждан проводят Глава Травнинского сельсовета.

Глава Травнинского сельсовета проводит личный прием граждан ежемесячно по мере поступления письменных обращений о личном приеме.

40. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются Главе Травнинского сельсовета для принятия решения о личном приеме. Дата и время личного приема граждан определяются Главой Травнинского сельсовета.

41. Решение о записи граждан на личный прием к Главе Травнинского сельсовета принимает Глава Травнинского сельсовета на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭДД в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой Травнинского сельсовета области гражданину, приглашенному на личный прием к Главе Травнинского сельсовета, сообщается специалистом администрации по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее, чем за пять дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Специалист администрации вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Травнинского сельсовета.

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

В случае обращения о записи на личный прием к Главе Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области по телефону 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 Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или через Единый портал, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

42. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается специалистом администрации по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее, чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭД.

43. Личный прием граждан осуществляется в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

44. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте администрации Травнинского сельсовета и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации Травнинского сельсовета.

45. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой, Глава Травнинского сельсовета, не менее чем за 2 дня до даты личного приема информирует об этом специалиста ответственного за организацию работы с обращениями граждан в администрации Травнинского сельсовета Доволенского района.

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

46. Глава Травнинского сельсовета может проводить выездные личные приемы граждан в организациях, расположенных на территории Травнинского сельсовета уполномоченные на то в пределах их компетенции, могут проводить выездные личные приемы граждан в подведомственных учреждениях муниципального образования Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области.

47. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

48. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к Главе Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области осуществляется специалистом администрации, обеспечивающим организацию личного приема, на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

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

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается специалистом администрации, обеспечивающих организацию личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее, чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭД.

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.

49. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации поселения проводится специалистом администрации, обеспечивающим организацию проведения личного приема граждан.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Специалист администрации, обеспечивающий организацию проведения личного приема граждан, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

50. Правом на первоочередной личный приём 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 их семей;

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

51. 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», Уставом Травнинского сельсовета 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.

52. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

53. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема. В случае если правом на первоочередной личный приём одновременно обладают несколько граждан, приём указанных граждан проводится в порядке их обращения.

54. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео протоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

55. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

56. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

57. Глава Травнинского сельсовета Уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

58. После завершения личного приема специалист администрации, обеспечивающий организацию личного приема, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

59. 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.

60. В администрации сельсовета ведется архив карточек личного приема граждан, принятых Главой Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан Главой Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области.

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

2) электронный архив в СЭДД.

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

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме

и электронных сообщений, поступивших в справочную

телефонную службу администрации

61. В администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее - справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (8383-54) 26-287, **8-923-184-07-05** (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00 (в пятницу с 9-00 до 16-00), обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

 После 17-00 (в пятницу после 16-00), в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации Травнинского сельсовета.

62. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист администрации, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, 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.

63. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

64. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

65. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом администрации, обеспечивающим деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

66. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, 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 аудиосообщении вопросов.

67. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу предоставляется информация:

1) о режиме работы администрации, органов местного самоуправления;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в органах местного самоуправления;

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, в органах местного самоуправления;

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 почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления;

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

68. При рассмотрении смс-сообщения специалист администрации:

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 или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

69. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

70. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в администрацию и органы местного самоуправления, осуществляют их руководители.

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

71. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

72. Органы местного самоуправления анализируют содержание поступивших в администрацию, в органы местного самоуправления письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Главе Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области 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) оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие эффективность деятельности администрации Травнинского сельсовета Доволенского района Новосибирской области, органов местного самоуправления в отдельных сферах по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам.

73. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте администрации сельсовета и на информационных стендах в помещении администрации сельсовета.

IX. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

74. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений к Главе Травнинского сельсовета, осуществляющем непосредственную координацию деятельности органов местного самоуправления в соответствии с их полномочиями.

75. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.