ВЕСТИ

**№ 6**

**ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ПЕЧАТНОЕ ИЗДАНИЕ**

**«ВЕСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

**КРАСНОТАЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА»**

**01.04.2025**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОТАЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЧЕНЕВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 01.04.2025 №20-р

**О признании утратившим силу распоряжения администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 29.05.2020 № 23-р «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области»**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведения личного приема граждан на основании постановления Губернатора Новосибирской области от 24.12.2024 № 248 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 №516», в соответствии Уставом сельского поселения Краснотальского сельсовета Коченевского муниципального района Новосибирской области

1.Распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 20.05.2020 № 23-р «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области» - признать утратившим силу.

2. Распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 28.04.2021 № 21-р «О внесении изменений в распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 29.05.2020 № 23-р «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области» - признать утратившим силу.

3. Распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 23.10.2023 № 35-р «О внесении изменений в распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 29.05.2020 № 23-р «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области» - признать утратившим силу.

4. Распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 03.02.2025 № 08-р «О внесении изменений в распоряжение администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 29.05.2020 № 23-р «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области»( с изменениями, внесенными распоряжением администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области от 23.10.2023 №35-р ) - признать утратившим силу.

5. Разместить в периодическом печатном издании «Вести органов местного самоуправления Краснотальского сельсовета» и на официальном сайте: <https://admkrashotaika.ru> администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области настоящее распоряжение. 8.Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Краснотальского сельсовета

Коченевского района

Новосибирской области

От 01.04.2025 №20-р

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 01.04.2025 №21-р

**Об организации работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», установления единых форм и методов работы при организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приема граждан, в соответствие со статьей 15 Устава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области,

1. Определить:
   1. **Общие положения**
2. 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), обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, индивидуальных и коллективных обращений граждан 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 муниципального органа в информационной телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, (далее – письменные обращения), а также с устными обращениями и проведение личного приема граждан главой Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и специалистом Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.»;

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»

1. (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района, решениями и поручениями главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, Инструкцией по делопроизводству администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, а также на основании настоящего Порядка.
2. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, организует специалист администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

1. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителя Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области (главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Глава несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.
   1. **Прием, регистрация и учет письменных обращений**
2. Письменные обращения, поступившие в адрес главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1. в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Строительная 15а, р. п. Коченево, Коченевского района, Новосибирской области, 632641.

1. в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: <https://admkrashotalka.ru/>;

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

1. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации специалистом в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области. Регистрация обращений в письменной форме производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

Если к обращению в письменной форме, поступившему по почте, приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом 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 по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, в том числе, адресованные в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования передаются специалисту администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

1. 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 N59-ФЗ.

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, обеспечивающий 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 Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области в том числе через Единый портал.

1. Глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, накладывает резолюцию. Должностным лицам письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.
2. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ направляется 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.

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

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется 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 настоящей статьи, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью.

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

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в муниципальный орган 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 российского законодательства.

1. При направлении обращения в письменной форме в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданина о переадресации его обращения по компетенции, которые подписываются главой Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.
2. По поручению главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.
3. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию муниципальных нормативно-правовых актов принятых администрацией Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области отзывы на муниципальные нормативно-правовые акты, направляется специалисту администрации Кранотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области для регистрации и последующего направления специалисту администрации, разработавший муниципальный нормативно-правовой акт.
4. 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) которого обжалуется.

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

* 1. **Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

1. Письменное обращение, направленное главе Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации специалистом.
2. Ответ на письменное обращение подписывается главой Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.
3. Поступившие на имя главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области запросы сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее - депутатский запрос), а также сопроводительные письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, регистрируются специалистом и представляются соответственно главе Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение депутатского запроса осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 №81-03 «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Инструкцией по делопроизводству администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

1. Ответ на депутатский запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ сенатору Российской Федерации, депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Законодательного Собрания Новосибирской области, депутату представительного органа муниципального образования Новосибирской области на депутатский запрос или на сопроводительное письмо о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступившие на имя главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, по поручению главы Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области подписывается главой Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

1. Ответ на депутатский запрос или обращение, содержащие информацию по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений в отношении должностных лиц администрации подписывается главой Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.
2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию 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.
3. 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 Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.
   1. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**
4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет специалист в пределах своей компетенции.
5. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.
6. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, либо лицо, временно исполняющее его обязанности. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное рассмотрение письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.
7. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются специалисту.
   1. **Формирование архива письменных обращений**
8. В организационном отделе ведутся архивы письменных обращений:
9. электронный архив в СЭДД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.
10. архив письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, поступивших в администрацию;

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

На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

дата регистрации и регистрационный номер обращения;

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

В папку «Дело» вкладываются:

- оригинал письменного обращения либо копия обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган);

регистрационно-контрольная карточка с резолюцией должностного

лица;

- копия уведомления заявителя о переадресации его обращения (при наличии);

- копия уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

- копия сопроводительного письма о перенаправлении обращения на рассмотрение в другой орган (при наличии);

- копия сопроводительного письма о запросе информации в рамках рассмотрения обращения (при наличии);

- второй экземпляр письменного ответа (при наличии) или копия письменного ответа на обращение.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

* 1. **Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в администрации 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 государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» и настоящим Порядком.
2. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района новосибирской области. Прием ведет глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

Запись граждан на личный прием к главе Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области осуществляет специалист на основании личного обращения гражданина в администрацию Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, по справочному телефону администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области +7(383)-51-261-27, а так же на основании письменного обращения гражданина. О дате, времени, месте и порядке проведения личного приема гражданину сообщает специалист.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

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

в) 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.

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.

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.

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 личный прием.

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

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

1. Специалист вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые в виде письменных обращений регистрируются, обобщаются в дело и передаются главе Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области для проведения личного приема.

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

1. Глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, проводит личный прием граждан 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.

Помещения, в которых проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео - и (или) аудио-протоколирования личного приема.

1. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте администрации и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании администрации.
2. Глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области, проводит выездные личные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.
3. 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.
4. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации, осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.
5. Предварительная работа по организации дня личного приема граждан в администрации проводится специалистом.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1. создание комфортных условий для граждан, ожидающих 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;
* суть вопроса обращения;
* должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

1. подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);
2. информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео - и (или) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).
3. 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 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.

1. Глава Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области принимает решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.
2. После завершения личного приема специалист заполняет регистрационные карточки в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.
3. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием, а также должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения. Второй экземпляр письменного ответа гражданину хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.
4. В организационном отделе ведутся архивы карточек личного приема граждан:
5. архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Оригиналы карточек личного приема граждан, копии письменного

обращения гражданина (при наличии), письменный ответ гражданину по результатам личного приема, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, уведомление гражданина о продлении рассмотрении обращения формируются в дела.

Дела о рассмотрении обращений на личном приеме граждан формируются по порядковому регистрационному номеру и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

1. электронный архив в СЭДД - электронные образы карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, уведомления заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменные ответы граждан по результатам личного приема.
   1. **Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации**
2. В приемной организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее - справочная телефонная служба).

Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения граждан подлежат регистрации и обязательному рассмотрению.

Телефоны справочной телефонной службы: +7(383)51-261-27 (работают в рабочие дни с 08-00 до 17-00 (в пятницу с 08-00 до 16-00), выходные дни - суббота, воскресенье, обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00.

В выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

1. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации:
2. запросы в устной форме (далее - устные запросы);
3. электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее - аудио-сообщения);
4. электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).
5. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения заявителей подлежат регистрации в СЭДД в течение суток.

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

В регистрационную карточку предусматривается внесение следующей информации:

* дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;
* фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
* номер телефона и (или) факса заявителя;
* наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;
* содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио­сообщении и смс-сообщении;
* иная информация, предоставленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

Аудио-сообщения обрабатываются специалистом в течение рабочего дня с момента поступления аудио-сообщения.

Специалист предоставляет гражданину, направившему аудио-сообщения, по телефону запрашиваемую информацию либо сообщает ему номера справочных телефонов и другую контактную информацию государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в аудио-сообщении вопросов.

Смс-сообщения обрабатываются специалистом.

При рассмотрении смс - сообщения специалистом принимается одно из следующих решений:

* о направлении гражданину, направившему смс-сообщения, ответное смс - сообщение с необходимой справочной информацией в течение рабочего дня;
* о признании смс-сообщения обращением в форме электронного документа (при соблюдении гражданином требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ) с его регистрацией и обработкой в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Порядком;
* через телефонное соединение по определившемуся номеру телефона гражданину предлагается изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию или в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов.

1. Специалист, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, вправе:
2. уточнять у заявителя запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
3. запрашивать у заявителя:

* его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
* его номер телефона и (или) номер факса;
* наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения;

1. Справочная телефонная служба предоставляет информацию:
2. о режиме работы администрации;
3. о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
4. о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан;
5. о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации;
6. о регистрационном номере поступившего обращения или запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
7. о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов;
8. о почтовых адресах и телефонах структурных подразделений администрации.
   1. **Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**
9. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе Тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденного распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 № 104.
10. Специалист анализируют содержание поступивших в администрацию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры. По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, главе Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области предоставляется:

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 отчетного месяца, отчетного квартала и отчетного 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.

1. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещаются на официальном сайте администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области.

2. Разместить в периодическом печатном издании «Вести органов местного самоуправления Краснотальского сельсовета» и на официальном сайте: <https://admkrashotalka.ru/> администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области настоящее распоряжение.

3.Контрольпо исполнению распоряжения оставляю за собой.

Глава Краснотальского сельсовета

Коченевского района Новосибирской области С.П. Шмакова

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Краснотальского сельсовета

Коченевского района

Новосибирской области

От 01.04.2025 №21-р