

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

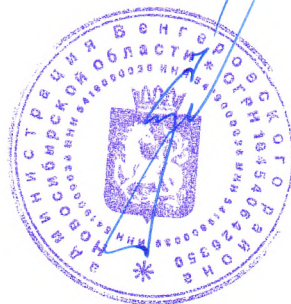
от 24.04.2020 № 79-ра

Об организации работы с обращениями граждан
в администрации Венгеровского района Новосибирской области

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Установить организацию работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района Новосибирской области согласно приложению № 1.
2. Управлению делами администрации района (Петрова И.Г.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Венгеровского района Новосибирской области.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами администрации района Петрову И.Г.

Глава Венгеровского района
Новосибирской области



С.Н.Черных



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к распоряжению администрации
Венгеровского района
Новосибирской области
от 24.04.2020 № 79-ра
(с изм. от 17.10.2023 № 256-ра,
с изм. от 08.11.2024 № 347-ра,
с изм. от 22.01.2025 № 11-ра,
с изм. от 26.03.2025 № 107-ра)

Об организации работы с обращениями граждан
в администрации Венгеровского района Новосибирской области

I. Общие положения

1. Организация работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района Новосибирской области устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе Венгеровского района Новосибирской области (далее – Глава района) и в администрацию Венгеровского района Новосибирской области (далее – администрация), индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме или в форме электронной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта администрации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, (далее – письменные обращения), а также с устными обращениями и проведение личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главы района, первым заместителем главы администрации района, заместителями главы администрации района.

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), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Венгеровского района, а также настоящим Порядком.

3.Работу с обращениями граждан, поступивших в адрес Главы района и в администрацию, организует общественная приемная Главы Венгеровского района (далее – общественная приемная).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет общественная приемная.

4.Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений администрации.

5.Граждане имеют право обращаться к Главе района и в администрацию:

- в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- в форме электронного документа;
- лично (на личных приемах);
- устно (по телефону);
- в форме смс-сообщений.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

6.Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Главы района и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Ленина, 68, с. Венгерово, Венгеровский район, Новосибирская область, 632241;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: <http://www.vengerovo.nso.ru>;

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

7.При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

9.На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

10.Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

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

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

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

11. После регистрации письменное обращение передается Главе района, Глава района определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

12. В установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки, исполнители готовят ответ на поставленные в обращении вопросы.

13. Ответ на письменное обращение подписывается Главой района либо уполномоченным на то лицом.

14. По поручению Главы района или по решению заместителя начальника управления делами – руководителя общественной приемной рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

15. Глава района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

16. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале отправляется с адреса электронной почты управления делами администрации.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

17. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших Главе района и в администрацию, осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

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

18. Решение о постановке письменного обращения на контроль принимает Глава района либо уполномоченное на то лицо.

19. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимается Главой района либо уполномоченным на то лицом, которое подписывает ответ, подготовленный исполнителем, и снимает обращение с контроля. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

V. Формирование дел с обращениями граждан

20. В общественной приемной 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, поступивших в администрацию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, уведомления о переадресации, 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) с резолюцией должностного лица либо уполномоченного на то лица;

- копии сопроводительного письма о переадресации обращения на рассмотрение в другой орган (при наличии);

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

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

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

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

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

VI. Личный прием граждан

22. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области».

23. Личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием проводят:

- Глава района;

- первый заместитель главы администрации;

- заместители главы администрации.

24. Запись на личный прием к Главе района осуществляет общественная приемная.

Правом на первоочередной личный прием 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) 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 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.

25. Специалист общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

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

О дате, времени и месте проведения личного приема Главой района заявителю сообщается специалистом общественной приемной дополнительно.

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

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

26. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

27. В день проведения личного приема граждан Главой района специалист общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан и заносит в СЭДД.

При проведении личного приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации карточки личного приема граждан заполняются специалистами, ответственными за организацию проведения личного приема граждан первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации непосредственно в ходе личного приема и данные заносятся в журнал учета личного приема граждан.

28. Глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

29. Непосредственно перед личным приемом 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 вносится:

- 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;

Специалист общественной приемной, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

30. 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.

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.

31. 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.

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

33. После завершения личного приема Главой района специалист общественной приемной регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

34. В общественной приемной ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

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

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

2) электронный архив в СЭДД.

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

VII. Прием граждан специалистом общественной приемной Главы района

35. Прием граждан специалистом общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы района, утвержденным распоряжением Главы Венгеровского района Новосибирской области от 30.12.2013 № 08-30-р «О создании общественной приемной Главы Венгеровского района» в кабинете № 11, расположенном на 1 этаже здания администрации Венгеровского района по адресу: с. Венгерово, ул. Ленина, д. 68, в рабочие дни с 9-00 до 17-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы общественной приемной размещена на официальном сайте администрации.

Помещение общественной приемной оборудуется оргтехникой, средствами связи (телефоном), мебелью.

36. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания администрации размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистом общественной приемной в рабочие дни в 09.00 и 16.00.

37. Информация о порядке личного приема расположена на стенде в холле 1 этажа здания администрации. В общественной приемной оборудован пункт подключения к сети «Интернет».

38. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону специалист общественной приемной консультирует обратившихся граждан:

- 1) о полномочиях администрации;
- 2) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;
- 4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в другой орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);
- 5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

39. Специалист общественной приемной принимает от граждан письменные обращения, которые регистрируются в СЭДД. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов местного самоуправления (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

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

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации

41. В общественной приемной организована работа справочной телефонной службы администрации (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (838369) 22-887, 8-923-108-92-60 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 17-00. После 17.00, в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема.

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

42. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает номер телефона для уточнения содержания запроса, фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист общественной приемной вправе уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации, уточ-

нять у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его номер телефона.

43. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудио-сообщения, смс-сообщения регистрируются в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

44. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудио-сообщении вопросов.

45. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы администрации;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
- 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;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений.

46. При рассмотрении смс-сообщений специалист общественной приемной:

- направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;
- связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую информацию либо сообщает номера справочных телефонов исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся 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.

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

48. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет общественная приемная в пределах своей компетенции.

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

49.Общественная приемная анализирует содержание поступивших в администрацию устных и письменных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, в общественную приемную Губернатора Новосибирской области предоставляются периодические (ежемесячные, ежеквартальные) 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, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

50.Периодические информационно-статистические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещается на официальном сайте администрации Венгеровского района.

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

51.Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений:

- 1) заместителей главы администрации - к Главе района;
- 2) руководителей структурных подразделений администрации - к Главе района либо к заместителям главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих подразделений администрации, в соответствии с их полномочиями.

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