

 **АДМИНИСТРАЦИЯ ТАТАРСКОГО РАЙОНА**

 **Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

 от 27.03.2020 г. № 126

г.Татарск

***Об утверждении Порядка организации работы***

***с обращениями граждан***

В соответствии с Федеральными законами: от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом Татарского района:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан (Приложение № 1).

2.Заместителям главы администрации Татарского района, руководителям структурных подразделений администрации Татарского района руководствоваться в работе положениями настоящего Порядка организации работы с обращениями граждан.

3.Отделу организационной работы, контроля и связей с общественностью опубликовать настоящее постановление в Бюллетене органов местного самоуправления и разместить на официальном сайте администрации Татарского района.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Мирзоеву Е.В.

Глава Татарского района Ю.М.Вязов

Власова О.Д.

 🕿25470

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №1к распоряжению администрацииТатарского районаот 27.03.2020 г. № 126 |

***ПОРЯДОК***

 ***организации работы с обращениями граждан***

**I. Общие положения**

1.Порядок организации работы с обращениями граждан (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Татарского района (далее – администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Татарского района, первым заместителем главы администрации Татарского района, заместителями главы администрации Татарского 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 №59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также настоящим Порядком.

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

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

1.Письменные обращения граждан, поступившие Главе Татарского района и в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, д. 56, г. Татарск, Новосибирской области, 632122.

Отправить электронное обращение можно через официальный сайт администрации Татарского района: [regiontatarsk.nso.ru](http://www.regiontatarsk.ru).

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

3.Работу с обращениями граждан, поступившими Главе Татарского района и в администрацию, организует общественная приемная Главы Татарского района (далее - общественная приемная).

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

5.Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

6.Подготовка ответов на обращения граждан осуществляется структурными подразделениями администрации в соответствии с компетенцией и резолюцией Главы Татарского района.

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

1.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится общественной приемной в специализированной компьютерной сетевой системе электронного документооборота и делопроизводства (СЭДД).

2.На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер (приложение № 1).

3.При регистрации письменного обращения в СЭДД заносится следующая информация:

1)краткое содержание;

2)регистрационный номер;

3)дата регистрации обращения;

4)фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5)кратность поступления;

6)форма обращения;

7)вид обращения;

8)тип обращения;

9)почтовый адрес или адрес электронной почты;

10)социальное положение;

11)тематика обращения;

12)должностное лицо;

13)предмет ведения;

14)откуда поступило обращение;

15)информация о перенаправлении обращения;

16)дополнительная информация;

17)информация об исполнении.

4.Письменное 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.

5.Обращение, поступившее в администрацию Татарского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.Письменное обращение, в том числе и поступившее в форме электронного документа, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

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

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан,**

**организация контроля за их рассмотрением**

1.Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы Татарского района и администрации, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3.Ответ на запрос подписывает Глава Татарского района либо лицо, на то уполномоченное.

4.Ответы на письменные обращения сканируются и в электронном виде прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

5.Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

6.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляет руководитель общественной приемной.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

1.Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются исполнителями в общественную приемную для формирования дел. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

1) регистрационный номер;

2) номер по классификатору;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) дата регистрации.

2.В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или его копия (если обращение подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) копия письма о направлении обращения по компетенции в иной орган;

4) копия уведомления заявителю о переадресации его обращения по компетенции;

5) уведомление гражданину, направившему обращение, о продлении рассмотрения его обращения (если рассмотрение продлевалось);

6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

3.Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общественной приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

1.Личный прием граждан в администрации проводится по пятницам каждой недели. Время приема с 14.00 до 16.00 час.

2.Личный прием граждан проводят:

1) Глава Татарского района;

2) первый заместитель главы администрации;

3) заместители главы администрации.

3.Запись граждан на личный прием осуществляет руководитель общественной приемной.

4.Предварительно записаться на личный прием можно в общественной приемной Главы Татарского района лично и по телефону: 25-470. Руководитель общественной приемной разъяснит порядок записи и проведения личного приема.

5.Руководитель общественной приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Татарского района.

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

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

7.При необходимости Глава Татарского района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации проводят выездные приемы граждан.

8.В день проведения личного приема граждан Главой Татарского района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации руководитель общественной приемной заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

9.Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка. Руководитель общественной приемной консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, дату и время обращения.

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

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

12.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**VII. Прием граждан в общественной приемной**

1.Прием граждан в общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностной инструкцией руководителя общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

2.Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания администрации оборудован информационный стенд.

3.На информационном стенде, на сайте администрации размещается следующая информация:

1) законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления Главой Татарского района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации;

3) фамилия, имя и отчество руководителя общественной приемной, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений;

4)информация о номере телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

5) ежемесячные, ежеквартальные и годовые обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

4.Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, руководитель общественной приемной подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

5.Личные обращения граждан в общественную приемную регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

6.При проведении приема граждан руководитель общественной приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

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

**VIII. Организация работы с сообщениями и запросами информации, поступившими в «справочную телефонную службу» общественной приемной**

1.«Справочная телефонная служба» - 8-383(64)-22000 работает в администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 час.) кроме выходных (суббота и воскресенье), в нерабочее время, выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

2.Сообщения и запросы информации, поступившие в «справочную телефонную службу» регистрируются в СЭДД.

3.Если по сообщению и запросу информации не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

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

**информации по обращениям граждан**

1.Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится руководителем общественной приемной на основе базы данных СЭДД.

2.Руководитель общественной приемной составляет и направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в общественную приемную Губернатора Новосибирской области.

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

**должностных лиц администрации**

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

2.Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

-первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации - к Главе Татарского района;

-руководителей структурных подразделений администрации - к Главе Татарского района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации в соответствии с их полномочиями.

3.Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.

Приложение № 1

к пункту 2 раздела III

Порядка организации работы

с обращениями граждан

**Регистрационный штамп**

|  |
| --- |
| *ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ**Главы Татарского района**вх. №\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |

 Приложение № 2

к пункту 8 раздела VI

Порядка организации работы

с обращениями граждан

|  |
| --- |
| **Карточка личного приема граждан № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Дата приёма  **«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** г*.*Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин./\_\_\_\_ч.\_\_\_\_мин. |
| **Ф.И.О. заявителя**  |
| (наименование объединения граждан, в том числе юридического лица) |
|  |
| **Социальное положение, льготы**  |
|  |
|  |
| **Документ, удостоверяющий личность заявителя**  |
| (паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность) |
| **Почтовый адрес для направления ответа**  |
|  |
| **Телефон**  |
| **Содержание устного обращения**  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего приём** |
|  |
| **Решение (поручение), принятое по обращению** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Принято письменное обращение в ходе личного приёма**  |
| **Подпись ведущего прием** |

**Ход рассмотрения обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О.****исполнителя** | **Сроки рассмотрения** |
| **контрольный** **срок ответа** | **продление срока рассмотрения** | **отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Направлен письменный ответ | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Примечание:**

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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