



АДМИНИСТРАЦИЯ КОЧЕНЕВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 22.04.2020 № 248-р

Об организации работы с обращениями граждан в администрации
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 соответствии со ст.17 Устава Коченевского района Новосибирской области,

1. Определить:

1.1. Общие положения

1. 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 Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, индивидуальных и коллективных обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Главой Коченевского района Новосибирской области и заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области.

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), другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами администрации района, решениями и поручениями Главы района, Инструкцией по документационному обеспечению администрации Коченевского района, а также на основании настоящего Порядка.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, организует администрация Коченевского района Новосибирской области.

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Общественная приемная Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области (далее – Общественная приемная), входящая в структуру информационно-аналитического отдела администрации Коченевского района Новосибирской области.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей администрации района (Глава района, заместители Главы администрации района, руководители управлений и отделов (далее - руководители структурных подразделений администрации района) или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации района.

1.2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

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

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Октябрьская, 43, р.п. Коченево, Новосибирской области, 632640.

Официальный сайт администрации Коченевского района Новосибирской области для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <http://kochenevo.nso.ru/>.

Факс: (838351) 2-54-06. Телефон: (838351) 2-31-91.

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Общественной приемной. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

Если к письменному обращению, поступившему по почте, приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками Общественной приемной 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 Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, в том числе, адресованные государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования передаются в отдел организационно-контрольной и кадровой работы администрации Коченевского района Новосибирской области.

7. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

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

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Коченевского района Новосибирской области.

8. Глава 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.

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области, в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 N 59-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.

10. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданина о переадресации его обращения по компетенции, которые подписываются Главой Коченевского района Новосибирской области.

11. По поручению Главы Коченевского района Новосибирской области, заместителей главы администрации Коченевского района Новосибирской области рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

12. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию муниципальных нормативно-правовых актов принятых администрацией Коченевского района Новосибирской области отзывы на муниципальные нормативно-правовые акты, направляется в отдел организационно-контрольной и кадровой работы администрации Коченевского района Новосибирской области для регистрации и последующего направления в соответствующий отдел администрации разработавший муниципальный нормативно-правовой акт.

13. 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, с участием представителей юридического отдела администрации.

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

1.3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

14. Письменное обращение, направленное Главе Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Общественной приемной.

15. Ответ на письменное обращение подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации.

16. Поступившие на имя Главы Коченевского района Новосибирской области и в администрацию Коченевского района Новосибирской области запросы члена

Совета Федерации Федерального Собрания 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 в Общественной приемной и представляются соответственно Главе Коченевского района Новосибирской области для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение депутатского запроса 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», Инструкцией по документационному обеспечению администрации Коченевского района Новосибирской области.

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

Ответ члену Совета Федерации Федерального Собрания 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 Коченевского района Новосибирской области, по поручению Главы Коченевского района Новосибирской области подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области, заместителями главы администрации Коченевского района Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации в соответствии с распределением полномочий.

Ответ на депутатский запрос или обращение, содержащие информацию по фактам коррупции, злоупотребления служебным положением и иных правонарушений в отношении должностных лиц администрации подписывается Главой Коченевского района Новосибирской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

17. Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации

обращения распечатывается и подшивается к обращению, прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

1.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

18. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет Общественная приемная в пределах своей компетенции.

19. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают Глава Коченевского района Новосибирской области и руководитель Общественной приемной.

20. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Глава 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.

21. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений руководители структурных подразделений администрации проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются в Общественную приемную.

1.5. Формирование архива письменных обращений

22. 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 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.

1.6. Личный прием граждан

23. 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.

24. Личный прием граждан в администрации проводится в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Коченевского района. Прием ведет Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области.

Запись граждан на личный прием к Главе Коченевского района осуществляют специалисты Общественной приемной на основании личного обращения гражданина в Общественную приемную, по справочному телефону Общественной приемной 8 (383 51) 23807, а так же на основании письменного обращения гражданина. О дате, времени, месте и порядке проведения личного приема гражданину сообщает специалист Общественной приемной.

Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт администрации.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД.

25. Специалист Общественной приемной 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 Коченевского района для проведения личного приема.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком

порядке ему следует обратиться.

26. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области проводят 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.

27. 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.

28. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области проводят выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

29. 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.

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

31. Предварительная работа по организации дня личного приема граждан в администрации проводится специалистами Общественной приемной.

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;

- 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) аудио-протоколирования личного приема (при наличии).

32. 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.

33. Глава Коченевского района Новосибирской области, заместители главы администрации Коченевского района Новосибирской области принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

34. После завершения личного приема специалист Общественной приемной заполняет регистрационные карточки в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

35. 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.

36. В Общественной приемной ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) 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 рассмотрения 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.

2) электронный архив в СЭДД - электронные образы карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документы и материалы, касающиеся

рассмотрения обращений, уведомления заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменные ответы граждан по результатам личного приема.

1.7. Прием граждан специалистами Общественной приемной

37. Прием граждан специалистами Общественной приемной осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной Главы Коченевского района Новосибирской области и администрации Коченевского района Новосибирской области, утвержденным постановлением администрации Коченевского района Новосибирской области от 13.08.2015 № 1110, в специальном оборудованном помещении, расположенном в здании администрации по адресу: р.п. Коченево, ул. Октябрьская, 43, в рабочие дни с 8-00 до 17-00 (в пятницу с 8-00 до 16-00, в период с 01 мая по 31 октября), выходные дни - суббота, воскресенье, обеденный перерыв с 01 мая по 31 октября с 13-00 до 13-48, с 01 ноября по 30 апреля с 13-00 до 14-00.

Информация о режиме работы общественной приемной размещается:

- на официальном сайте администрации;
- на информационном стенде в помещении администрации.

38. Помещение общественной приемной должно соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В помещении администрации оборудуются:

- 1) рабочие места работников Общественной приемной ведущих прием граждан;
- 2) место для оформления гражданами письменных обращений;
- 3) место для граждан, ожидающих прием (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении общественной приемной);
- 4) место для информирования граждан;
- 5) место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;
- 6) туалетная комната.

Помещение общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном).

39. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни, на фасаде здания администрации у входа размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется специалистами Общественной приемной в рабочие дни в 8.00 и 16.00.

40. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности администрации, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения

информации, в помещении администрации размещаются:

1) информационные стенды, и (или) другие технические средства аналогичного назначения;

2) места доступа к информационно-справочным материалам (пункты подключения к сети «Интернет»).

41. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону, специалисты Общественной приемной консультируют обратившихся граждан:

1) о полномочиях главы Коченевского района и администрации Коченевского района;

2) о порядке и сроках рассмотрения обращений;

3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан;

4) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

5) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов).

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

42. Поступившие в общественную приемную личные обращения и запросы информации по телефону, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

43. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника общественной приемной, принявшего телефонный звонок.

Ответ на устный запрос дается, как правило, в день обращения. Если дать ответ в день обращения не представляется возможным, гражданину дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности работника общественной приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа должностному лицу администрации, в соответствии с компетенцией.

44. Работники, обеспечивающие деятельность общественной приемной, принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения работники общественной приемной оценивают его на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник общественной приемной на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения специалистами Общественной приемной производится его регистрация в СЭДД.

45. 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.

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

46. В Общественной 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: (8383 51) 238-07, 8-983-300-94-93 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 8-00 до 17-00 (в пятницу с 8-00 до 16-00, в период с 01 мая по 31 октября), выходные дни - суббота, воскресенье, обеденный перерыв: с 01 мая по 31 октября с 13-00 до 13-48, с 01 ноября по 30 апреля с 13-00 до 14-00. В выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

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

- 1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);
- 2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее - аудио-сообщения);
- 3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

48. 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, аудио-сообщении и смс-сообщении;
- иная информация, предоставленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

Аудио-сообщения обрабатываются специалистами Общественной приемной в течение рабочего дня с момента поступления аудио-сообщения.

Специалист Общественной приемной 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 специалистами Общественной приемной.

При рассмотрении смс-сообщения специалистом Общественной приемной 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 настоящей Инструкцией;
- через телефонное соединение по определенному 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.

49. Специалисты Общественной приемной, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

- 1) уточнять у заявителя запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) 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;

50. Справочная телефонная служба предоставляет информацию:

- 1) о режиме работы администрации;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения 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;

5) 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;

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

7) о почтовых адресах и телефонах структурных подразделений администрации.

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

51. 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.

52. Общественная приемная анализирует 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 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.

53. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах размещаются на официальном сайте администрации Коченевского района.

2. Рекомендовать главам городских и сельских поселений при разработке нормативных документов об организации работы с обращениями граждан в соответствующем органе руководствоваться настоящим распоряжением.
3. Начальнику информационно-аналитического отдела (Севостьянова Н.А.) разместить на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области настоящее распоряжение.
4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами Смирнова О.В.

Глава района

Е.П. Антипов