

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

20.05.2020 с. Северное № 7-Р

О порядке организации работы с обращениями граждан

в администрации Северного района Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", с целью совершенствования организации работы с обращениями граждан

 1.Утвердить прилагаемые:

 1.1.Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Северного района Новосибирской области (далее - Порядок).

 1.2.Список руководителей и должностных лиц, уполномоченных на ведение личного приема граждан в администрации Северного района Новосибирской области.

 2. Заместителям главы администрации и руководителям структурных подразделений администрации Северного района Новосибирской области организовать работу по обращениям граждан в соответствии с утвержденным Порядком.

 3. Рекомендовать главам сельских поселений Северного района Новосибирской области разработать и утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан.

 4. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом  печатном издании органов местного самоуправления Северного района Новосибирской области «Северный Вестник».

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам администрации Северного района Новосибирской области Кайгородову Г.М.

Глава Северного района

Новосибирской области С.В. Коростелев

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНраспоряжением администрацииСеверного районаНовосибирской областиот 20.05.2020 № 7-Р |

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан

в администрации Северного района Новосибирской области

1. Общие положения

 1. Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Северного района Новосибирской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы:

- с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес Главы Северного района Новосибирской области (далее - глава района) и в администрацию Северного района Новосибирской области (далее – администрация района);

- с индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а так же требования к проведению личного приема граждан главой района и заместителями главы администрации района.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, 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», законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Северного района Новосибирской области, а также настоящим Порядком.

3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и по проведению личного приема граждан в администрации района несет начальник отдела общественно-политических связей управления делами администрации Северного района Новосибирской области (далее – отдел общественно-политических связей).

Ответственность за работу с обращениями граждан несет специалист отдела общественно-политических связей.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы района, заместителей главы и руководителей структурных подразделений администрации района или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители структурных подразделений администрации района несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

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

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

 2) в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), (Приложение №1);

(п. 5 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

3)в устной форме, в том числе на личных приемах и по телефону.

1. Прием и регистрация письменных обращений граждан

6. Письменные обращения граждан, поступившие к главе района и в администрацию района, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Ленина, 14, с. Северное, Северный район, Новосибирская область, 632080;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта администрации Северного района Новосибирской области: [www.severnoe-nso.ru](http://www.severnoe-nso.ru);

на адрес электронной почты администрации Северного района Новосибирской области: sevadmn@yandex.ru;

с использованием Единого портала: https://esia.gosuslugi.ru.».

(п. 6 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

7.Прием и регистрацию поступивших обращений в письменной форме к главе района и в администрацию района, осуществляет специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан.

(п. 7 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

Регистрация обращений в письменной форме производится специалистом отдела общественно-политических связей, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение № 3) и в единой системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД).

(п. 7 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

На каждое обращение в письменной форме заполняется сопроводительный лист – аннотация к письменному обращению (Приложение № 4), в который вносятся: номер, дата регистрации, фамилия, имя, отчество гражданина, социальное положение и льготы, адрес места жительства, краткое содержание обращения, должностное лицо, ответственное за рассмотрение.

(п. 7 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

8. Обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному осмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращениями в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления делами администрации Северного района Новосибирской области.

(п. 8 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

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

 9. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений в письменной форме, действия (бездействие) должностных лиц администрации района, руководителей муниципальных казенных и бюджетных учреждений, в связи с рассмотрением обращений направляются главе района.

(п. 9 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

10. При регистрации коллективных обращений в письменной форме указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

(п. 10 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 23.10.2023 N 8-Р)

11. Обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, поступают специалисту управления делами, ответственному за прием входящей корреспонденции, выводятся на печать и передаются специалисту отдела общественно-политических связей, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации.

12. Исключен (п. 22 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

13. Зарегистрированное письменное обращение передается на рассмотрение главе района или должностному лицу, на чье имя написано обращение. После рассмотрения, обращение возвращается специалисту отдела общественно-политических связей, ответственному за работу с обращениями граждан для дальнейшего оформления и направления на рассмотрение, согласно резолюции.

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения. Общий ответ гражданам готовит исполнитель, чья фамилия указана первой.

14. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию заместителя главы и руководителя структурного подразделения администрации района, то обращение в течение двух дней направляется главе района с сопроводительным письмом о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу с одновременным информированием отдела общественно-политических связей.

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

16. Ответ на письменное обращение направляется гражданину специалистом отдела общественно-политических связей, ответственным за работу с обращениями граждан.

17. Подтверждение отправки ответа в форме электронного документа, уведомление о переадресации обращения или продлении срока рассмотрения обращения сканируются и прикрепляются к карточке в СЭДД.

18. Рассмотрение обращений и запросов депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов Северного района Новосибирской области, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутатам и заявителям в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

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

 19. Контроль за своевременным объективным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступивших главе района и в администрацию района, осуществляет специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан.

(п. 19 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

20. Письменные обращения граждан снимаются с контроля после своевременного направления письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

 IV. Формирование дел с письменными обращениями граждан

21. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в отделе общественно-политических связей. В папку «Дело» вкладываются:

-подлинник письменного обращения или ксерокопия обращения;

-письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

-оригинал (или копия) ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

 22. Исключен (п. 22 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 23. Снятые с контроля обращения граждан, формируются по порядковому регистрационному номеру и хранятся в общественной приемной Главы Северного района Новосибирской области, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел отдела общественно-политических связей. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

V. Личный прием граждан

24. Личный прием граждан в администрации Северного района Новосибирской области ведется в соответствии с Регламентом администрации Северного района Новосибирской области, утвержденным распоряжением администрации Северного района Новосибирской области от 17.02.2011 № 7-Р «Об утверждении Регламента администрации Северного района Новосибирской области». Личный прием граждан главой района проводится еженедельно по понедельникам с 15.00 до 18.00.

25.Личный прием граждан ведут:

-глава района;

-заместители главы администрации;

(п. 25 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 26. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием к главе района осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

 Запись граждан осуществляет специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан, на основании поступившего устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону (383 60)21 502);

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

 27. Специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщает дату и время личного приема.

 28.В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: "На личный прием не явился", проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

 29. Личный прием граждан может проводиться с согласования гражданина в режиме видео-конференцсвязи, видеосвязи, аудиосвязи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением.

30. В случае невозможности проведения личного приема граждан главой района в связи с болезнью, отпуском, командировкой, прием осуществляет и.о. главы района. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан должностным лицам, не имеющим на то полномочий.

31.Глава района, заместители главы района могут проводить выездные приемы граждан в сельских поселениях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

(п. 31 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 32.Перед проведением личного приема граждан специалистом отдела общественно-политических связей, ответственным за работу с обращениями граждан проводится необходимая подготовка:

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

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием и регистрация карточек в журнале учета устных обращений граждан (Приложение №2);

 В карточку личного приема гражданина вносятся:

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

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

- суть вопроса (вопросов) обращения;

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

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

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

 Регистрация карточки

 33.Заместители главы района проводят личные приемы граждан по понедельникам с 15:00 по 17:00 еженедельно, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

 (п. 33 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 34. При проведении личного приема заместителями главы района заполняются карточки личного приема граждан (Приложение № 5) и передаются специалисту отдела общественно-политических связей, ответственному за работу с обращениями граждан сразу после проведения личного приема.

(п. 34 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

35.Заместители главы района, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения обращения и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

Исключен (п. 35 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

36. После завершения личного приема специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

37.Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием.

Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема, специалистом отдела общественно-политических связей, ответственным за работу с обращениями граждан.

Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

 38. В отделе общественно-политических связей ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых главой района, заместителями главы и руководителями структурных подразделений администрации района:

 1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

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

 2) электронный архив в СЭДД.

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

39. Для ознакомления граждан информационные материалы размещаются на стенде в холле здания администрации района на 2 этаже, на официальном сайте администрации района и в районной газете «Северная газета».

На информационном стенде и официальном сайте размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и нормативно правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) информация о личных приемах граждан в  администрации Губернатора

Новосибирской области и Правительства Новосибирской области,  областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области;

3) порядок и время приема граждан главой района, заместителями главы и руководителями структурных подразделений администрации района;

4)информация о работе Справочного телефона в администрации района;

5)порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения

обращений граждан и получения консультаций;

6)порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

7)сроки рассмотрения обращений граждан;

8)фамилия, имя и отчество руководителя, ответственного за организацию работы с обращениями граждан и проведение личного приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

9)обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

40. Во время приема граждан, а также при их обращении по справочному телефону, специалист отдела общественно-политических связей, ответственный за работу с обращениями граждан, 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 другой орган власти 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)мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации района;

3)порядка проведения личного приема должностными лицами администрации района;

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.

VI. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших на справочные телефоны администрации

 (раздел VI. в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 41. В администрации района организована работа справочных телефонов администрации (далее - справочные телефоны).

 Справочные телефоны: (838360)21-502, 8-913-012-3189 (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 справочных телефонов, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте администрации района.

 (п. 41 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

 41.1. Гражданин, обратившийся на справочные телефоны, указывает:

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

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

 Анонимные запросы не рассматриваются.

 Специалист отдела общественно-политических связей, обеспечивающий работу справочных телефонов, вправе:

 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

 2) уточнить у заявителя:

 его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

 его номер телефона и (или) номер факса;

 наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

 41.2. Поступившие на справочные телефоны запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

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

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

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

 41.3. Поступившие на справочные телефоны устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

 В регистрационную карточку вносится следующая информация:

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

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

 номер телефона и (или) факса заявителя;

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

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

 прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

 41.4. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом отдела общественно-политических связей, обеспечивающим работу справочных телефонов, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

 41.5. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

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

 1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;

 2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;

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

 41.7. При рассмотрении смс-сообщения специалист отдела общественно-политических связей:

 направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

 связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

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

 в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящим Порядком.

 41.8. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

 41.9. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет отдел общественно-политических связей.».

 (п. 41.1-41.9 в ред. распоряжения Администрации Северного района Новосибирской области от 24.04.2023 N 5-Р)

VII. Порядок обжалования решений или действий

(бездействия) должностных лиц администрации

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

- заместителя главы администрации района – к главе района;

- начальника управления – к заместителю главы администрации района;

- должностных лиц управления – к начальнику управления.

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

 УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации

Северного района

Новосибирской области

от 20.05.2020 № 7-Р

Список

руководителей и должностных лиц,

 уполномоченных на ведение личного приема граждан

в администрации Северного района Новосибирской области

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Номер кабинета, телефон |
| **Глава Северного района Новосибирской области** | Кабинет 201; предварительная запись на прием производится в кабинете 207 или по телефону 21-502, Личный прием граждан - понедельник, с 15.00 до 18.00 |
| **Заместитель главы администрации по социальным вопросам**Ведет вопросы:- образования; - опеки и попечительства; - социального обслуживания населения;- здравоохранения;- культуры, молодежной политики и спорта;- организации охраны общественного порядка;- содержания архива. | Кабинет 205; без предварительной записи; телефон 21-343,Личный прием граждан - понедельник, с 15.00 до 17.12 |
| **Заместитель главы администрации по сельскому хозяйству и экономическому развитию** Ведет вопросы:- владения, пользования и распоряжения имуществом;- содействия развитию малого и среднего предпринимательства;- создания условий для развития сельскохозяйственного производства, расширения рынка продукции, сырья и продовольствия;- организации ритуальных услуг, содержания межпоселенческих мест захоронения;- создания условий для обеспечения поселений услугами общественного питания, торговли и бытового обслуживания;- формирования, утверждения, исполнения бюджета района;- установления, изменения и отмены местных налогов и сборов;- наружной рекламы;- консультирования по видам оказания государственной поддержки;- создания условий для развития сельскохозяйственного производства (в том числе и личных подсобных хозяйств) в поселениях, расширения рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия. | Кабинет 317; без предварительной записи; телефон 21-951,Личный прием граждан - понедельник, с 15.00 до 17.12 |
| **Заместитель главы администрации по градостроительству, коммунальному хозяйству, транспорту и земельным отношениям**Ведет вопросы:- транспорта;- дорожной деятельности;- строительства и ремонта;- градостроительства;- организации электро – и газоснабжения поселений;- мобилизационной подготовки, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;- организации утилизации и переработки бытовых и промышленных отходов;- охраны окружающей среды;- использования водных объектов;- обеспечения безопасности людей на водных объектах;- создания условий для обеспечения услугами телефонной и почтовой связи. | Кабинет 308; без предварительной записи; телефон 21-341,Личный прием граждан - понедельник, с 15.00 до 17.12 |

Приложение № 1

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

 в администрации

Северного района

Новосибирской области

**Форма электронного обращения граждан**

Получить ответ

В форме электронного документа

Выберете, куда вы хотите обратиться

Краткая тема обращения

Фамилия

Имя

Отчество (при наличии) отсутствует

Почтовый индекс

Страна

Район/Город

Населенный пункт

-Выберите район/город-

Область

Улица

Номер дома

Корпус/Строение

Квартираотсутствует

 Номер телефона 

Введите номер телефона в формате "83830001234" (только цифры)

Приложение № 2

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

в администрации

Северного района

Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата приема  | Регистрационный номер  | ФИО, адрес места жительства заявителя, телефон |  Вид обращения (краткое содержание) | Резолюция руководства | Контроль, срок исполнения | Роспись исполнителя | Отметка об исполнении документа, дата и исход. номер | Номер дела, куда помещен исполнительный документ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Журнал учета устных обращений граждан**

Приложение № 3

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

в администрации

Северного района

Новосибирской области

**Журнал учета письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер Дата поступления | Датаприема | ФИО заявителя | Адрес места жительства | Количество листов дела | Вид обращения (краткое содержание) | Кому передано (резолюция) | Роспись лица получившего обращение | Отметка об исполнении |
| основного документа  | приложения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 4

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

 в администрации

Северного района

Новосибирской области

**Аннотация к письменному обращению**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (номер, дата регистрации)

**Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Социальное положение и льготы**

**Адрес места жительства** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Краткое содержание обращения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Куда обращался (лась) ранее**

**Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Направлено на исполнение**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Характер задания** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Подпись

Приложение № 5

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

в администрации

Северного района

Новосибирской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата | Ф.И.О., адрес проживания, № телефона | Краткое содержание обращения | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Приложение № 6

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

в администрации

 Северного района

Новосибирской области

**Журнал регистрации обращений граждан поступивших**

**по Справочному телефону**

Приложение № 7

к Порядку

организации работы

с обращениями граждан

 в администрации

Северного района

Новосибирской области

|  |
| --- |
| **Карточка приема обращений граждан, поступивших по справочному телефону** № \_\_\_\_\_\_ дата приема 20 г.Фамилия, имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О принявшего обращение (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Доложено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Результат рассмотрения обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |