**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВЕРХ-КРАСНОЯРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

21.03.2023 с. Верх-Красноярка № 3-Р

**О внесении изменений в распоряжение администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области от 10.06.2020 № 4-Р**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан:

1. Внести в Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области, утвержденный распоряжением администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области от 10.06.2020 № 4-Р «О порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области» (далее –Порядок) следующие изменения:

1.1. Пункт 12 Порядка исключить.

1.2. В пункте 18 Порядка слова «своевременным и полным» заменить словами «объективным, всесторонним и своевременным».

1.3. Пункт 21 Порядка исключить.

1.4.Пункт 33 Порядка изложить в следующей редакции:

«33. В администрации организована работа справочной телефонной службы администрации.

Телефоны справочной службы администрации: (838360) 44 673, 8- 913- 920-46-36 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 09-00 до 17-00. После 17-00, в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема.

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

1.5. Дополнить Порядок пунктами 33.1.-33.8 следующего содержания:

«33.1. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, 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 администрации, обеспечивающий деятельность справочной телефонной службы, 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.

33.2. Поступившие в справочную телефонную службу 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).

33.3. Поступившие в справочную телефонную службу 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.

33.4. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистом админситрации, обеспечивающим деятельность справочной телефонной службы, 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).

33.5. 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.

33.6. 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 администрации, исполнительных органов государственной власти;

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

33.7. При рассмотрении смс-сообщения специалист администрации, обеспечивающийдеятельность справочной телефонной службы:

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.

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

1.6. Приложение № 5 к Порядку изложить в прилагаемой редакции;

1.7. Приложение № 6 к Порядку исключить.

1.8. Приложение № 7 к Порядку исключить.

2. Опубликовать постановление в периодическом печатном издании «Вестник Верх-Красноярского сельсовета» и разместить на официальном сайте администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Верх-Красноярского сельсовета

Северного района Новосибирской области С.А. Клещенко

Приложение

к распоряжению администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области от 21.03.2023 № 3-Р

Приложение № 5

к Порядку организации работы с обращениями граждан в администрации Верх-Красноярского сельсовета Северного района Новосибирской области

