****

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ-КУЗБАСС**

**ЧЕБУЛИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙОКРУГ**

##### АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕБУЛИНСКОГО

##### МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | «» 2023 | №  | -п |

пгт. Верх-Чебула

**Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в администрации Чебулинского муниципального округа**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", статьей 18 главы 3 Устава муниципального образования Чебулинского округа Кемеровской области-Кузбасса:

1.Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в администрации Чебулинского муниципального округа(далее - Положение), согласно приложению к настоящему постановлению.

2.Признать утратившим силу постановление администрации Чебулинского муниципального округа от 06.10.2016г. № 297-п «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Чебулинского муниципального района».

3. Отделу по информационной политике администрации Чебулинского муниципального округа (А.А. Кочеткова) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы - управляющего делами Л.В. Ващенко.

5.Постановление вступает в силу после официального обнародования на информационном стенде, размещенным в здании администрации Чебулинского муниципального округа по адресу: 652270, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, 16.

Глава Чебулинского

муниципального округа Н.А.Воронина

Приложение

Утверждено постановлением администрации Чебулинского муниципального округа

от 2023 № -п

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕБУЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Чебулинского муниципального округа (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан главой Чебулинского муниципального округа (далее – главой округа), первым заместителем главы Чебулинского муниципального округа (далее - первым заместителем главы округа), заместителями главы Чебулинского муниципального округа (далее заместителями главы округа), определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

1.3. Главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, на «прямые телефонные линии»к главе округа, первого заместителя главы округа и заместителей главы округа.

1.4. Обращениями в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальных сайтах исполнительных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), или направленные на электронные адреса исполнительных органов.

1.5. Учет и организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан, в адрес главы округа, первого заместителя округа, заместителей главы округа, осуществляет сектор по работе с обращениями граждан отдела по информационной политике администрации Чебулинского муниципального округа (далее - сектор).

1.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

**2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан**

2.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа (далее - письменное обращение), поступившие в администрацию Чебулинского муниципального округа, регистрируются в секторе в течение трех дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

Устные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.2. На обращение формируется регистрационная карточка обращения (далее - РК), в которой фиксируются все этапы рассмотрения обращения.

2.3. Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода исполнительного органа, предусмотренного приложением к настоящему Положению, и порядкового номера. Иные обозначения, включаемые в состав регистрационного номера обращения, устанавливаются муниципальным органом.

2.4. Работник сектора при регистрации обращений:

- В Журнале регистрации обращений граждан указывает дату обращения и присвоенный обращению регистрационный номер, фамилию, имя, отчество и адрес гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), территориальное деление; форму поступления; корреспондента, дату и индекс сопроводительного письма; даты, индексы повторных обращений, тематику, содержание, краткое содержание, резолюцию, исполнителя, срок исполнения, результат решения, номер и дату ответа, ход рассмотрения, дату и метод отправки ответа.

- В регистрационной карточке указывает фамилию, инициалы и адрес, гражданина, направившего обращение. Если обращение подписано двумя и более заявителями, регистрирует первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ; такое обращение считается коллективным.

- Если обращение перенаправлено, указывает, откуда оно поступило, ставит дату и исходящий номер сопроводительного письма.

- Определяет тематику и тип обращения, выявляет поставленные заявителем вопросы.

- Проверяет обращение на повторность. Повторным является обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

- Составляет и вводит аннотацию на обращение (краткое содержание всех вопросов, поставленных в обращении).

- Указывает тему согласно Тематическому классификатору обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 02.03.2017 N 10. При наличии нескольких вопросов тематика указывается по каждому из них.

 2.5. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения главе округа.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

 2.6. Глава округа при получении обращения в срок не более двух рабочих дней осуществляет его первичное рассмотрение, оформляет резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (ответственных исполнителей). Решением главы округа является виза - поручение исполнителю.

 2.7. После рассмотрения обращения главой округа копия данного обращения (оригинал обращения хранится в секторе) с визой - поручением главы округа направляется сектором ответственному исполнителю (согласно визе - поручению главы округа). Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких структурных подразделений администрации округа, то копия данного обращения направляется сектором в каждое структурное подразделение администрации округа (согласно визе - поручению главы округа).

 2.8. Работником сектора информация о назначенном исполнителе по данному обращению (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроке рассмотрения обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

 2.9. Ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений несет ответственный исполнитель. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель согласно поступившей информации от соисполнителей формирует окончательный ответ в установленный 30-дневный срок. Если в обращении поставлено несколько вопросов, не связанных между собой, и рассмотрение каждого поручено отдельным исполнителям, возможно направление ответов заявителю по каждому вопросу отдельно.

 2.10. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Чебулинского муниципального округа, то в течение семи дней со дня регистрации указанное обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

 2.11.Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.12. настоящего Положения.

2.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 2.13. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

 2.14. Переадресацию обращения, поступившего в администрацию Чебулинского муниципального округа и зарегистрированного в секторе по работе с обращениями граждан, а также уведомление заявителя в предусмотренный пунктом 2.10. настоящего Положения срок осуществляют специалисты сектора.

2.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если указанное обращение было поставлено на контроль в секторе, то в сектор направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

 2.16. 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.

 2.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

 2.18. Администрация Чебулинского муниципального округа при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.19. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.20. Администрация Чебулинского муниципального округа при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.21. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.22. Обращения рассматриваются в структурном подразделении администрации округа или с выездом на место.

2.23. При рассмотрении обращения первый заместитель главы округа, заместители главы округа, руководитель структурного подразделения администрации Чебулинского муниципального округа:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

- в случае, если обращение поступило в администрацию округа, администрация уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.24. Ответ на обращение подписывается главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа или руководителями структурных подразделений администрации Чебулинского муниципального округа при наличии в указанном ответе информации по всем вопросам, поставленным заявителем в обращении.

2.25. Проект ответа направляется ответственным исполнителем в сектор не позднее пяти рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения для передачи на подпись главе Чебулинского муниципального округа. Проект ответа вместе с делом передается специалистом сектора для подписания главе округа в день поступления проекта ответа в сектор.

2.26. Дело с подписанным ответом заявителю возвращается в сектор.

2.27. Ответ заявителю и информация в государственные органы, должностным лицам, подписанные первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, руководителем структурного подразделения администрации Чебулинского муниципального округа, оформляются на бланках установленной формы и регистрируются в Журнале «Исходящие». Ответ заявителю и информация в государственные органы, должностным лицам, подписанные главой округа, регистрируются в секторе.

2.28. В тексте ответа заявителю указывается ссылка на форму обращения, орган власти или должностных лиц, к которым обращался заявитель, дата обращения; ответ дается на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению заявителя.

2.29. Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.30. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.31. В случае поступления в администрацию Чебулинского муниципального округа обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.32. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.33. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.34. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию округа в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию округа в письменной форме.

 3. Порядок работы с отдельными видами обращений

 3.1. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, ставятся на контроль в секторе. Ответы, направляемые в указанные органы, подписываются главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа.

 3.2. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

 3.3. Обращение, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. Заявителю направляется ответ с разъяснением порядка записи на личный прием.

**4. Сроки рассмотрения обращений**

 4.1. Обращение, поступившее в администрацию Чебулинского муниципального округа главе округа, первому заместителю округа, заместителям главы округа или руководителю структурного подразделения администрации округа в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

 Если обращение поступило в структурное подразделение администрации округа через сектор, срок исчисляется с даты регистрации в секторе.

 4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

 Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе округа, первому заместителю округа и заместителям главы округа.

 Глава округа, первый заместитель округа, заместители главы округа на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

 4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, производится безотлагательно, в срок не более трех рабочих дней со дня поступления обращения ответственному исполнителю.

 В случае если обращение гражданина написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

**5. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

 5.1. На контроль в администрации округа и в секторе обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации Чебулинского муниципального округа, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

 5.2. В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили в администрацию округа из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Правительства Кузбасса.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет сектор.

 5.4. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

**6. Организация личного приема граждан**

 6.1.1 Личный прием граждан в администрации Чебулинского муниципального округа проводят глава округа, заместители главы округа, первый заместитель округав соответствии с графиком на текущий год.

 6.1.2. Личный прием главы округа проводится не реже одного раз в месяц. Графики приема утверждаются распоряжением главы округа.

 6.1.3. Организацию личного приема граждан в администрации округа осуществляют сектор, приемные заместителей главы округа и руководителей структурных подразделений администрации округа.

 6.1.4. Запись на личный прием главы округа осуществляет заведующая сектором с предъявлением гражданином паспорта или другого документа, удостоверяющего личность. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, сроки приема граждан главой округа зависят от количества граждан, записавшихся на прием.

 6.1.5. К карточке приема граждан прикладывается информация руководителей структурных подразделений администрации Чебулинского муниципального округа по существу обращения.

 6.1.6. Прием граждан главой округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа осуществляется в рабочих кабинетах по утвержденному графику.

 6.1.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

 6.1.8. Глава округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа, осуществляющие личный прием, дают гражданину устный ответ по существу вопросов, поставленных им в устном обращении.

 6.1.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главой округа, первым заместителем округа, заместителями главы округа, осуществляющими личный прием, дается соответствующее поручение структурным подразделениям администрации округа о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке личного приема.

 6.1.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса.

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

 6.1.12. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимают глава округа, первый заместитель округа, заместители главы округа, руководители структурных подразделений администрации округа, проводящие личный прием.

 6.1.13. Устное обращение является рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы.

 6.1.14. График личных приемов составляется сектором на год и утверждается главой округа.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте администрации Чебулинского муниципального округа adm-chebula-rn2@ako.ru, на информационном стенде в здании администрации Чебулинского муниципального округа по адресу: Кемеровская область-Кузбасс, Чебулинский муниципальный округ, пгт.Верх-Чебула, ул.Мира, д.16.

**6.2 Личный прием граждан с выездом в территориальные отделы Чебулинского муниципального округа**

6.2.1Выездные приемы граждан в территориальные отделы Чебулинского муниципального округа (далее - выездные приемы) проводятся должностными лицами, указанными в пункте 6.1.6 настоящего Положения, руководителями исполнительных органов согласно графику, утвержденному главой округа, а также по их инициативе в ходе рабочих поездок.

График выездных приемов публикуется на официальном сайте администрации Чебулинского муниципального округа adm-chebula-rn2@ako.ru, на информационном стенде в здании администрации Чебулинского муниципального округа по адресу: Кемеровская область-Кузбасс, Чебулинский муниципальный округ, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, д. 16.

6.2.2 Письменные обращения, адресованные главе округа, первому заместителю главы округа, заместителям округа и принятые в ходе выездных приемов, в течение 2 рабочих дней после проведения приема передаются в сектор для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

6.2.3. Запись граждан на выездной прием осуществляют сотрудники территориальных отделов, в том числе по телефону.

Информация о времени и месте проведения выездных приемов направляется в территориальные отделыЧебулинского муниципального округа Кемеровской области - Кузбасса для размещения на официальном сайте, информационном стенде и доведения до граждан, записанных на прием.

**7. Рассмотрение отдельных видов устных обращений**

7.1. Устные обращения граждан, поступившие по «телефону обращений» к главе округа, во время проведения «прямых телефонных линий» первому заместителю главы округа, заместителям округа, рассматриваются в порядке, установленном пунктами 6.1.8-6.1.10, и в сроки, установленные пунктами 4.1-4.3 настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращения, не установлены сокращенные сроки.

8. **Аналитическая и информационно-справочная работа**

8.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в администрации Чебулинского муниципального округа проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб. Специалисты сектора обобщают и анализируют информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности по работе с обращениями граждан, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

8.2. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан сектором в установленный срок ежеквартально направляет в управление отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года - аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

**9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции руководители исполнительных органов либо уполномоченные лица.

9.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

- своевременности рассмотрения обращения;

- всесторонности рассмотрения обращения;

- объективности рассмотрения обращения;

- правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

9.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

9.5 Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 5.1 настоящего Положения;

«дан ответ автору» - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2-6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

9.6. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут гражданские служащие администрации, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица исполнительных органов, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

 9.7. Должностные лица и гражданские служащие муниципального органа, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Положению об организации

рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе

юридических лиц, поступивших

в администрацию Чебулинского

муниципальногоокруга

Опись вложений к письму

(деньги, ценные бумаги, оригиналы документов)

от "\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Индекс, датапоступленияобращения | Вложения к письму | Кол-во вложений | Примечание |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 Итого \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ документов

(цифрами и прописью)

Наименование должности лица, составившего опись

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

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2

к Положению об организации

рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе

юридических лиц, поступивших

в администрацию Чебулинского

муниципального округа

Справка об отсутствии в почтовом отправлении

текста письма

от "\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В администрацию Чебулинского муниципального округа поступило почтовое

отправление от заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено, что письма в адрес

администрации Чебулинского муниципального округа, нет.

Наименование должности лица, составившего справку

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

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 3

к Положению об организации

рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе

юридических лиц, поступивших

в администрацию Чебулинского

муниципальногоокруга

Расписка в получении обращения

АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕБУЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

652270, пгт. Верх-Чебула, ул. Мира, 16, т. 2-13-45, E-mail: adm-chebula-rn2@ako.ru.

Web-сайт: www.chebula.ru

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

Ваше обращение зарегистрировано

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование должности лица, составившего расписку

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

(фамилия, имя, отчество) подпись

Телефон для справок: 8 (384-44) 2-17-52

Приложение 4

к Положению о порядке

рассмотрения обращений граждан

Перечень уникальных кодов

администрации Чебулинского муниципального округа

для использования в регистрационном номере документов по обращению

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Код органа | Наименование исполнительного органа Чебулинского муниципального округа |
| 1. | N-04-04 | Администрация Чебулинского муниципального округа (входящие обращения) |
| 2. | МС4231 | Администрация Чебулинского муниципального округа (исходящая ) |
|  |  |  |