РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область - Кузбасс

Юргинский муниципальный округ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального округа

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 09 | » | 08 | 20 | 21 |  |  | № | 98-МНА |

Об утверждении Положения о порядке организации

**рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа**

На основании Федерального закона от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы организации с обращениями граждан в администрации Юргинского муниципального округа, руководствуясь Уставом Юргинского муниципального округа:

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа, согласно Приложению.
2. Постановление администрации Юргинского муниципального округа от 15.03.2021 № 24-МНА «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального округа» считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования на информационном стенде в администрации Юргинского муниципального округа.

4. Разместить настоящее постановление в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

5..Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам Ю.С. Гуньчихину.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Глава Юргинского  муниципального округа | Д.К.Дадашов |  |  |
| Согласовано:  начальник правового управления | Н.А.Байдракова |  |  |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального округа

от 09.08.2021 № 98-МНА

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации рассмотрения обращений**

**граждан в администрации Юргинского муниципального округа**

**1. Общие положения**

1.1. Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в администрации Юргинского муниципального округа ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Юргинского муниципального округа, настоящим Положением.

1.2. Обращения граждан и юридических лиц могут поступать в виде:

- предложения - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления;

- заявления - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалобы - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, адресованных главе Юргинского муниципального округа, заместителям главы Юргинского муниципального округа осуществляют специалисты организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа.

Заместителю главы Юргинского муниципального округа – начальнику Управления по обеспечению жизнедеятельности и строительству, осуществляет специалист приемной Управления по обеспечению жизнедеятельности и строительству Юргинского муниципального округа.

Заместителю главы Юргинского муниципального округа – начальнику Управления сельского хозяйства, осуществляет специалист приемной Управления сельского хозяйства администрации Юргинского муниципального округа.

Заместителю главы Юргинского муниципального округа – начальнику Финансового управления, осуществляет специалист приемной Финансового управления администрации Юргинского муниципального округа.

1.4. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях администрации Юргинского муниципального округа осуществляют назначенные руководителями специалисты.

**2. Права граждан и юридических лиц при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения гражданин, юридическое лицо имеет право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения от объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам;

- представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.1-5.6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**3. Прием, первичная обработка и регистрация поступивших обращений**

3.1. Письменное обращение (индивидуальное или коллективное) может быть доставлено лично заявителем или его представителем в администрацию Юргинского муниципального округа, а также почтовым отправлением.

Обращение гражданина может быть направлено по электронной почте в адрес официальных писем (adm@yurgregion.ru) и на официальный сайт администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - раздел «Глава», подраздел «Задать вопрос главе».

Обращение, поступившее в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Устная форма обращения – обращения, поступившие во время личного приема главы Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности и руководителей структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа, по «Прямой телефонной линии» главы Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности и руководителей структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа, во время личных встреч с жителями округа.

3.2. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в графе автора отмечаются индексом «коллективное».

3.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму прикладывается конверт.

3.4. Если к обращению заявителя приложены денежные знаки, ценные бумаги, то они отделяются от поступившего обращения, и по описи возвращаются заявителю.

3.5. В случае, если заявитель прислал вместе с обращением конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.6. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, специалистом организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа, принимающим почту, составляется [справка](#Par219) с текстом «Письма в адрес администрации Юргинского муниципального округа нет», далее ставится его личная подпись и дата. В дальнейшем оригиналы документов возвращаются по принадлежности.

3.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Юргинского муниципального округа с пометкой «лично», вскрываются как обычные письма и в случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, передаются для регистрации.

3.8. Учет обращений заявителей осуществляется с помощью программного комплекса автоматизированной информационной системы. По просьбе обратившегося заявителя делается отметка на копии обращения с указанием даты принятия обращения и номера телефона для справок.

3.9. Обращения заявителей подлежат регистрации в организационном отделе администрации Юргинского муниципального округа путем присвоения регистрационного номера в течение дня, когда они поступили.

3.10. На каждом обращении заявителя проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первого листа с указанием даты поступления обращения и регистрационного индекса.

3.11. Если автор прислал несколько писем с разными вопросами, то каждое письмо регистрируется отдельно. В устных обращениях все вопросы заявителя заносятся в одну карточку личного приема.

3.12. Повторным заявлениям и жалобам заявителей при поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3.13. Специалист организационного отдела, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, заводит на обращение учетно-регистрационную карточку в автоматизированной информационной программе.

3.14. В учетной карточке указываются:

- регистрационный номер;

- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;

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

- почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя, направившего обращение (кроме коллективных обращений);

- если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то об этом делается отметка в карточке;

- краткое содержание обращения. Аннотация на письмо должна быть четкой, краткой, отражать суть обращения;

- отметка о постановке обращения на контроль;

- срок рассмотрения обращения.

3.15. Обращения граждан в соответствии с резолюцией главы Юргинского муниципального округа направляются на исполнение заместителям главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности, в соответствии с резолюцией заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности - руководителям структурных подразделений. Обращения могут быть направлены для рассмотрения в муниципальные учреждения Юргинского муниципального округа и отдельным специалистам, не входящим в состав структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа (секретарь административной комиссии, секретарь по делам несовершеннолетних и т.д.).

3.16. В базу данных специалистом организационного отдела заносится информация о назначенном исполнителе по данному обращению (ответственном исполнителе и соисполнителях).

3.17. Не разрешается передавать обращения, зарегистрированные в организационном отделе из одного структурного подразделения в другое, минуя организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа.

3.18. Обращения граждан после их рассмотрения возвращаются исполнителями в организационный отдел со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел и ведения картотеки. В дело требуются подлинники писем (в некоторых случаях их копии) вместе с ответами о результатах рассмотрения обращений граждан. Хранение дел у исполнителей запрещается.

3.19. Специалисты приемных главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности в день предварительной записи на личный прием и на каждое устное обращение, поступившее по телефону в день проведения «Прямой телефонной линии» составляют на каждого гражданина карточку приема обращения, где указывают:

- регистрационный номер;

- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, пришедшего на запись на личный прием;

- почтовый адрес;

- номер телефона;

- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя;

- краткое содержание обращения.

Регистрацию карточек обращений, поступивших в ходе «Прямой телефонной линии», осуществляет помощник главы, специалисты приемных заместителей главы по направлению деятельности.

**4. Организация рассмотрения обращений граждан**

4.1. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального округа, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Специалисты организационного отдела, ответственные за прием и регистрацию поступающих обращений, направляют их главе, заместителям главы по направлению деятельности для рассмотрения в день регистрации обращений.

4.3. Решением главы Юргинского муниципального округа, заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности является резолюция.  Резолюция - реквизит, содержащий указания должностного лица по исполнению документа.

4.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям администрации Юргинского муниципального округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется исполнителем обращения по принадлежности в орган, к компетенции которого относится рассмотрение поставленного в обращении вопроса, с обязательным письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5.Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.4 настоящего Положения.

4.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.7. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 4.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

4.9. Глава Юргинского муниципального округа, заместители главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности при получении обращения в срок не более двух рабочих дней, определяют конкретных исполнителей по обращению.

4.10. Обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении администрации Юргинского муниципального округа и (или) с выездом на место.

4.11. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.12. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения и подготовку ответа гражданину возлагается на заместителей главы Юргинского муниципального округа по направлению деятельности, руководителей структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа. Если исполнителей несколько, ответственность за подготовку общего ответа гражданину несет исполнитель, указанный первым в резолюции.

Первый исполнитель предоставляет ответ не позднее даты, указанной на штампе контроля, вместе со всеми материалами в организационный отдел. Второй и последующие исполнители предоставляют ответ первому исполнителю заблаговременно.

4.13. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) рекомендовано давать ответы:

- на поздравления, приглашения, соболезнования – поздравление, приглашение, соболезнование получено;

- на материалы для ознакомления (сведения) – материалы получены;

- на письма, не имеющие смысла – отправление не является ни обращением, ни запросом, в связи с чем, не представляется возможным ответить на него по существу;

- на письма, содержащие рассуждения общего характера – (не имеющие смысла) - в связи с отсутствием сути заявления, предложения или жалобы ответ по существу не может быть дан.

4.14. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

4.15. Обращение, в ответе на которое сообщается о мероприятиях, запланированных для решения вопроса, ставится на дополнительный контроль в организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа. После выполнения принятых мер по обращению, на основе представленной исполнителем информации глава или заместитель главы по организационно-территориальным вопросам принимают решение о снятии обращения с контроля.

4.16. Предоставление информации гражданину о ходе рассмотрения обращения осуществляется специалистами организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа по телефонам 4-19-38, 4-17-42 или лично при обращении.

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В таком случае готовится служебная записка на имя главы Юргинского муниципального округа о рассмотрении обращения по существу поставленных вопросов.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением исполнителем обращения порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Администрация Юргинского муниципального округа или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. 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 и обстоятельства, глава или заместитель главы по организационно-территориальным вопросам вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае поступления в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 9.5 настоящего Положения на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается адрес официального сайта администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://base.garant.ru/10102673/#block_5) 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.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Юргинского муниципального округа или соответствующему должностному лицу.

**6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию Юргинского муниципального округа лично от заявителей, по почте, на электронную почту в адрес официальных писем, устные обращения, поступившие в ходе личного приема главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности, а также обращения, поступившие на официальный сайт администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ходе проведения «прямой телефонной линии» главы, заместителей главы по направлению деятельности, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в организационном отделе администрации Юргинского муниципального округа, если требуют срочного вмешательства, то рассматриваются незамедлительно.

6.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию Юргинского муниципального округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых материалов по обращению в другие государственные органы и к должностным лицам, глава администрации Юргинского муниципального округа, заместитель главы по организационно-территориальным вопросам вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения исполнителем обращения.

6.4. Глава администрации Юргинского муниципального округа, заместители главы по направлению деятельности при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

**7. Организация личного приема граждан**

7.1. Личный прием граждан осуществляют глава администрации Юргинского муниципального округа, заместители главы по направлению деятельности, руководители структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа, а также специалисты, в должностные обязанности которых входит организация приема граждан.

7.2. Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан главы, заместителей главы по направлению деятельности утверждается главой администрации Юргинского муниципального округа, руководителей структурных подразделений - заместителями главы по направлению деятельности.

7.3. Информирование населения о графике приема граждан в администрации Юргинского муниципального округа осуществляет организационный отдел через печатные средства массовой информации, путем размещения на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа, а также на информационном стенде в здании администрации Юргинского муниципального округа на 1-м этаже.

Информация о приеме граждан в структурных подразделениях, расположенных в других зданиях, размещается в соответствующих зданиях, в месте, удобном для обозрения.

7.4. Специалисты соответствующих приемных осуществляют запись граждан на прием к главе, заместителям главы по направлению деятельности при наличии документа, удостоверяющего личность.

7.5. Специалист, который осуществляет запись на прием, проводит беседу с гражданами, обратившимися по вопросу записи на прием, консультирует заявителей, разъясняет порядок разрешения вопроса.

7.6. Если вопрос, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального округа или должностного лица, ему даются разъяснения о том, куда следует обратиться для решения вопроса. Специалист может направить заявителя на прием в соответствующие структурные подразделения администрации Юргинского муниципального округа.

Если гражданин не согласен с полученными разъяснениями, ему сообщается день и время приема, заполняется карточка личного приема.

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

7.8. Материалы, подготовленные к приему главы администрации Юргинского муниципального округа, передаются помощнику главы не позднее 17.00 часов за день, предшествующий приему.

7.9. На граждан, записанных на прием, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, где указываются сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии) гражданина, обратившегося на прием, его адрес, телефон, социальное положение (и другие сведения, предусмотренные формой карточки), содержание устного обращения.

7.10. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.13. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

**8. Организация работы «Прямой телефонной линии»**

8.1. «Прямая телефонная линия» главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности проводится в соответствии с утвержденным графиком.

Граждане могут обращаться ежедневно, кроме субботы и воскресенья по интересующим их вопросам по телефону 4-18-98 и помощник главы примет обращение.

«Прямая телефонная линия» специалистов администрации Юргинского муниципального округа проводится ежедневно (кроме субботы и воскресенья).

8.2. График «Прямой телефонной линии» специалистов администрации Юргинского муниципального округа составляется ежемесячно и утверждается заместителем главы по организационно-территориальным вопросам. Подготовку графика осуществляет специалист организационного отдела.

8.3. Информирование населения округа о проведении «Прямой телефонной линии» осуществляет организационный отдел через печатные средства массовой информации, посредством размещения на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

8.4. Организационно-техническое обеспечение проведения «Прямой телефонной линии» главы и заместителей главы по направлению деятельности осуществляет организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа.

8.5. Информация об обращении, поступившем в ходе «Прямой телефонной линии» главы, заносится в карточку приема обращений, поступивших по «Прямой телефонной линии», на которой ставится отметка «Прямая телефонная линия».

Информация об обращении, поступившем в ходе «Прямой телефонной линии специалистов администрации Юргинского муниципального округа, заносится в карточку приема обращений, на которой ставится отметка «Прямая телефонная линия», структурное подразделение и должность лица, участвующего в «Прямой телефонной линии». Учет и хранение карточек приема обращений осуществляется в структурных подразделениях администрации Юргинского муниципального округа.

8.6. Регистрация и учет обращений, поступивших в ходе «Прямой телефонной линии» главы, осуществляется в том же порядке, что и письменных обращений граждан, предусмотренных разделом 3 настоящего Положения.

8.7. На обращения, которые содержат вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, даются устные ответы в ходе «Прямой телефонной линии». В этом случае должностное лицо, осуществляющее прием делает соответствующую запись на карточке. Рассмотрение и подготовка письменного ответа на обращение, поступившее в ходе «Прямой телефонной линии», осуществляются в порядке, установленном разделом 9 настоящего Положения.

**9. Требования к содержанию ответа заявителю, отправка ответа**

9.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- в ответе обязательно должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый (электронный) адрес, указанный заявителем в обращении, по которому должен быть направлен ответ, регистрационные реквизиты ответа, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя, его рабочий номер телефона;

- если просьба в обращении заявителя не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из заявителей дан ответ.

9.2. Письменный ответ заявителям по обращениям оформляется за подписью главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности, руководителей структурных подразделений.

9.3. Ответ на обращение подписывается в двух экземплярах. Первый экземпляр отправляется заявителю исполнителем обращения, второй экземпляр, завизированный исполнителем с отметкой об отправке заявителю, и материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в организационный отдел для снятия с контроля и размещения в папку «Дело».

Заместитель главы по организационно-территориальным вопросам, сотрудники организационного отдела вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и предложить переоформить ответ.

9.4. Обращения:

- содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, по ходатайству главы могут быть рассмотрены на заседаниях Коллегии администрации Юргинского муниципального округа, комитетов или сессий Совета народных депутатов Юргинского муниципального округа;

- многократные обращения, в которых заявитель выражает несогласие с ответами на поставленные вопросы рассматриваются на заседаниях Коллегии администрации Юргинского муниципального округа.

9.5. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту в адрес официальных писем (adm@yurgregion.ru) или на официальный сайт администрации Юргинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - раздел «Глава», подраздел «Задать вопрос главе» направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, исполнителем обращения в 30-ти дневный срок со дня регистрации.

Кроме того, на поступившее в администрацию Юргинского муниципального округа или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 4.6 Положения на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

9.6. Ответы на обращения за подписью главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности регистрируются в организационном отделе.

9.7. Ответы на обращения, поступившие в письменной форме, направляются по почтовому адресу, указанному в обращении, простым письмом, в исключительных случаях (при необходимости иметь подтверждение отправки корреспонденции) - заказным письмом, с отметкой в журнале исходящей корреспонденции. При этом исполнитель сверяет: правильность написания фамилии заявителя на ответе и на самом конверте; почтовый адрес заявителя на обращении, на ответе и на конверте. Ответы на обращения направляются в адрес заявителя исполнителями обращений.

**10. Контроль за порядком рассмотрения обращений**

10.1. Обращения, поступившие в администрацию Юргинского муниципального округа, ставятся на контроль специалистами организационного отдела. Обращения, поступившие на личный прием главы, по «Прямой телефонной линии» ставятся на контроль в том случае, если обращение требует дополнительного рассмотрения, с целью:

- осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений;

- оказания помощи заявителю в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав;

- выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно.

10.2. Обращения граждан, на которые даются неполные ответы по существу поставленного вопроса, с контроля в организационном отделе не снимаются, ставятся на дополнительный контроль. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению вопросов, указанных в обращении, и направления ответа заявителю.

10.3. Контроль за исполнением письменных и устных обращений граждан, поступивших в адрес главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности, осуществляют специалисты организационного отдела. Контроль за исполнением устных обращений граждан, поступивших на личном приеме главы, заместителей главы по направлению деятельности осуществляют специалисты соответствующих приемных. Контроль за исполнением устных и письменных обращений граждан, поступивших в структурные подразделения администрации Юргинского муниципального округа, осуществляют руководители структурных подразделений.

10.4. Специалисты организационного отдела делают напоминание исполнителю, как в устной, так и в письменной форме, с вручением уведомлений, по обращениям, сроки исполнения которых нарушены и по которым не подготовлены промежуточные ответы.

10.5. Контроль за своевременным исполнением обращений граждан возлагается на должностных лиц администрации Юргинского муниципального округа, ответственных за рассмотрение обращений. Должностные лица обязаны обеспечивать качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, а также исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в соответствии с действующим законодательством.

10.6. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (-лям) дан ответ в письменной или устной форме.

10.7. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются "в дело" и снимаются с контроля главой администрации Юргинского муниципального округа, заместителями главы по направлению деятельности, специалистами организационного отдела. Если контроль за рассмотрением обращения продолжается согласно резолюции главы администрации Юргинского муниципального округа, заместителей главы по направлению деятельности, то на карточке делается отметка о продлении срока.

10.8. Организацию контроля за правильностью списания «в дело» обращений заявителей осуществляет заместитель начальника организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа.

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

11.1. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется в администрации Юргинского муниципального округа под руководством заместителя начальника организационного отдела.

11.2. Целью проведения анализа обращений граждан является изучение общественного мнения, выявление тенденций, типичности вопросов, затрагиваемых гражданами в обращениях, выработка выводов и предложений, направленных на устранение причин, порождающих жалобы населения или нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законом, а также повышение эффективности функционирования администрации Юргинского муниципального округа, совершенствование работы с обращениями граждан и организации личного приема.

11.3. Специалист организационного отдела еженедельно осуществляет анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений граждан.

11.4. Специалист организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа ежеквартально проводит анализ характера обращений граждан, хода рассмотрения письменных и устных обращений, составляет справку с приложением статистических данных, а также формирует полугодовые и годовые отчеты-справки. Вся статистика дается в сравнении с соответствующим периодом прошлого года. Отчет по итогам представляется в Администрацию Правительства Кузбасса.

11.5. Специалисты организационного отдела администрации Юргинского муниципального округа предоставляют информацию по телефону гражданам о ходе рассмотрения их обращений, а также сотрудникам структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа.

**12. Формирование дел, хранение обращений**

12.1. На обращения заявителей в организационном отделе администрации Юргинского муниципального округа формируется дело. В папке «Дело» в обязательном порядке должно быть: обращение заявителя, поручения, сделанные главой администрации Юргинского муниципального округа в ходе его рассмотрения, ответ на обращение, контрольно-регистрационная карточка (в случае устного обращения - карточка приема).

12.2. Срок хранения обращений 5 лет с момента регистрации обращения в администрации Юргинского муниципального округа. Обращения хранятся в организационном отделе администрации Юргинского муниципального округа.

12.3. Обращения, поступившие в ходе личного приема формируются и хранятся в соответствующих приемных, по истечению календарного года передаются по акту в организационный отдел.

**13. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений**

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.2. Глава администрации Юргинского муниципального округа определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями граждан.