|  |  |
| --- | --- |
| РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ  АДМИНИСТРАЦИЯ  МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  «ТУРОЧАКСКИЙ РАЙОН» | АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА  МУНИЦИПАЛ ТОЗОЛМО  АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ  «ТУРОЧАК АЙМАК» |
| **РАСПОРЯЖЕНИЕ** | **JАКААН** |

**от 29 марта 2019 года № 153-р**

**Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Турочакский район»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Турочакский район», обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), руководствуясь [Уставом муниципального образования "Турочакский район"](http://docs.cntd.ru/document/444959345),

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Турочакский район» согласно приложению к настоящему Распоряжению;

2. Настоящее Распоряжение вступает в силу после дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования

«Турочакский район» В.В. Осипов

Приложение

к Распоряжению Администрации муниципального

образования «Турочакский район»  
от 29 марта 2019 г. N 153-р

**Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Турочакский район»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан на основании [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), [Устава муниципального образования "Турочакский район»](http://docs.cntd.ru/document/444959345).

2. В Администрации муниципального образования «Турочакский район», структурных подразделениях обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц (далее соответственно - обращения, граждане) рассматривают Глава муниципального образования «Турочакский район» (лицо, исполняющее его полномочия), заместители главы администрации, Управляющий делами Администрации муниципального образования «Турочакский район», руководители структурных подразделений, лица, их замещающие (далее - руководители).

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию муниципального образования «Турочакский район», структурные подразделения в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

а) доставленные лично секретарю Администрации муниципального образования «Турочакский район», структурные подразделения;

б) поступившие по почте;

в) направленные по информационным системам общего пользования;

г) принятые руководителями во время проведения личного приема граждан.

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

а) накладывает на письменное обращение или регистрационную карточку резолюцию и определяет срок ее исполнения;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании его в дело.

5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

6. Организация ведения делопроизводства по обращениям Администрации муниципального образования «Турочакский район», в структурных подразделениях администрации осуществляется ответственными лицами (далее - ответственное (-ые) лицо (-а)).

**II. Организация личного приема граждан руководителями**

7. Организация личного приема граждан осуществляется Управделами.

8. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации муниципального образования «Турочакский район», структурных подразделений, разъясняется руководителем гражданину в устной форме, о чем в регистрационной карточке приема граждан делается соответствующая запись.

9. Прием граждан руководителями осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность, в общественной приемной Администрации муниципального образования «Турочакский район», расположенной по адресу: ул. Советская, 77 кабинет №203 (далее - Общественная приемная), в соответствии с утвержденным распоряжением Администрации муниципального образования «Турочакский район» графиком личного приема граждан руководителями.

10. График личного приема граждан руководителями (далее - график личного приема) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должность лица, ведущего прием, периодичность, порядок, время и место (адрес) проведения приема.

11. График личного приема размещается в Администрации муниципального образования «Турочакский район» на информационном стенде у общественной приемной, в структурных подразделениях в доступных для ознакомления местах, а также на официальном сайте муниципального образования "Турочакский район» в сети "Интернет".

12. Запись граждан на личный прием руководителями, за исключением руководителей структурных подразделений, осуществляется ответственным лицом в Общественной приемной в день приема в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

Личный прием граждан руководителями структурных подразделений осуществляется без предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

13. Ответственное лицо в ходе записи на прием заносит данные гражданина в карточку регистрации обращений, проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса.

14. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

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

адрес места жительства (регистрации);

контактный телефон;

льготную категорию;

четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

15. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется ответственным работником и направляется на бумажном носителе руководителю в день приема.

16. Список содержит следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность руководителя;

место и время проведения личного приема;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;

сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;

содержание вопросов обращения.

17. К списку прилагается информация об имеющихся обращениях граждан, указанных в списке, и результатах их рассмотрения. Организацию сбора информации осуществляет ответственное лицо.

18. В случае повторного обращения гражданина ответственное лицо осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

19. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и подготовка ответа по нему.

20. По результатам личного приема руководитель заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и своих резолюций с датой исполнения.

21. По результатам приема граждан ответственный работник в день приема делает соответствующую отметку в регистрационной карточке приема граждан.

22. Резолюция руководителя оформляется в соответствии с [Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Турочакский район»](http://docs.cntd.ru/document/450265165) (далее - Инструкция по делопроизводству).

23. Регистрационную карточку с резолюцией, поступившую не по компетенции, исполнитель по согласованию с руководителем (иным уполномоченным лицом) в течение двух рабочих дней возвращает ответственному лицу для его переадресации.

**III. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям граждан**

24. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД) Администрации муниципального образования «Турочакский район» ответственными лицами по работе с обращениями граждан в течение трех дней с даты поступления обращения.

25. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

26. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

27. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

28. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

29. Письменные обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Алтай, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай направляются Главе муниципального образования «Турочакский район» (лицу, исполняющему его полномочия).

30. Письменные обращения на иностранном языке направляются Управляющему делами Администрации муниципального образования «Турочакский район» для организации их перевода не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений. Перевод обращения на иностранном языке осуществляется в течение 4-х рабочих дней со дня регистрации обращения.

31. На письменное обращение, поступившее ответственному лицу, создается регистрационная карточка, в которой также формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение.

32. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе ответственным лицом указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.

33. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются Главе муниципального образования «Турочакский район» (лицу, исполняющему его полномочия), руководителю структурного подразделения, а в случае, предусмотренном пунктом 30 настоящего Порядка, не позднее 5-ти рабочих дней со дня регистрации с приложением перевода обращения.

**IV. Мониторинг рассмотрения обращений**

34. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в СЭДД ответственными лицами.

35. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

а) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;

б) представление информации об исполнении резолюции;

в) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;

г) направление ответа автору обращения;

д) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

36. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через ответственное лицо. Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

**V. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям**

37. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностных лиц за подписью руководителей представляются ответственному лицу, завизированные руководителем структурного подразделения (исполнителем), на бумажном носителе.

38. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем, ответственному лицу с указанием исполнителя.

39. Если последний день исполнения резолюции приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

40. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, организации на бумажном носителе, осуществляются согласно Инструкции по делопроизводству.

41. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, организации, после подписания на бумажном носителе осуществляется ответственным лицом в СЭДД и конвертуется для отправки почтой в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

42. При наличии электронного адреса ответ автору обращения отправляется ответственным исполнителем или ответственным лицом на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

**VI. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

43. В соответствии с частью 2 статьи 12 [Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846), а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

**VII. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела**

44. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "С/К", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.), и созданием соответствующей резолюции в регистрационной карточке. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в СЭДД.

45. Управделами, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в регистрационной карточке делается отметка об итогах рассмотрения и проставления индекса для дальнейшего хранения согласно номенклатуре дел в сроки, установленные Инструкцией по делопроизводству.

46. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются ответственным лицом в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации муниципального образования «Турочакский район», структурном подразделении.

47. Архивирование дел по обращениям ведет ответственное лицо. Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации муниципального образования «Турочакский район», структурном подразделении.

**VIII. Контроль и составление отчетности**

48. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в Администрации муниципального образования «Турочакский район», ее структурных подразделениях осуществляет Управляющий делами Администрации муниципального образования «Турочакский район».

49. Ответственное лицо осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов.

50. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

51. Контроль за своевременностью исполнения резолюций осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

52. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется ответственным лицом посредством СЭДД.

53. Ответственное лицо подготавливают статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждого месяца на имя Управляющего делами Администрации муниципального образования «Турочакский район» не позднее 10-го числа месяца следующего за отчетным.