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 « | 29 | » | 12 | 20 | 23 |  |  | № | 114-МНА |

Об утверждении Положения о порядке организации

**работы с обращениями граждан**

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ч.2 ст.36 Устава Юргинского муниципального округа:

1. Утвердить Положение о порядке организации работы с обращениями граждан, согласно Приложению.
2. Постановление администрации Юргинского муниципального округа от 23.08.2023 №72-МНА «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.
3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в районной газете «Юргинские ведомости».
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 Юргинскогомуниципального округа |  Д.К. Дадашов |
|  |  |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального округа

от 29.12.2023 № 114-МНА

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

1. **Общие положения**

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан главой Юргинского муниципального округа (далее – Глава округа), заместителями главы Юргинского муниципального округа (далее – заместители Главы округа), в администрации Юргинского муниципального округа (далее – Администрация), 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), Федерального закона от 04.08.2023
№ 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон
№ 480-ФЗ).

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

1.3. Главой округа, заместителями Главы округа, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами местной администрации (далее – структурные подразделения), должностными лицами 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 том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону прямой линии» к Главе округа, на «прямые телефонные линии» заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений (далее – обращения).

1.4. Обращениями в форме электронного документа, являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») или направленные на электронные адреса Администрации, или с использованием Единого портала.

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес:

* Главы округа, заместителей Главы округа осуществляет организационный отдел администрации Юргинского муниципального округа (далее – Организационный отдел);
* руководителей структурных подразделений Администрации осуществляется непосредственно в структурных подразделениях Администрации, специалистами, ответственными за работу с обращениями.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется заместителями Главы округа, руководителями структурных подразделений Администрации, их заместителями, иными муниципальными служащими администрации Юргинского муниципального округа (далее – муниципальные служащие) в пределах компетенции, установленной должностными регламентами.

1.7. 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.

* 1. Взаимодействие Администрации с Администрацией Правительства Кузбасса, иными исполнительными органами в процессе делопроизводства по обращениям осуществляется в государственной информационной системе «Электронный документооборот Правительства Кемеровской области – Кузбасса» (далее – ЭДО).
1. **Регистрация обращений**

2.1. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала (далее – обращения в письменной форме), поступившие в Администрацию, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

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

В случае поступления обращения в письменной форме 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, в том числе с использованием Единого портала 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, в том числе с использованием Единого портала 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, и формируется электронный комплект документов по обращению.

2.3.Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода МС 4232 и порядкового номера.

2.4. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения Главе округа, заместителям Главы округа, руководителю структурного подразделения.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

**3. Порядок рассмотрения и направления**

**обращений в письменной форме**

3.1. Глава округа, заместитель Главы округа, руководитель структурного подразделения, предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 дней
с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по обращению.

Номер исходящего документа по обращению состоит из уникального кода МС 4232, порядкового номера, числового префикса, обозначающего вид исходящего документа.

Обращение и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение в электронном виде путем создания поручения в ЭДО по каждому вопросу обращения, либо в бумажном виде в органы и организации, не являющиеся участниками взаимодействия в ЭДО.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Администрации или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется Главе округа и в течение 5 дней со дня регистрации в Межмуниципальный отдел МВД России Юргинский с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.6. В случае если Администрация полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к его компетенции, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 3.3–3.5 настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданина вносятся в РК обращения.

3.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 3.9 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В случае поступления в Администрацию обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

* направить жалобу вышестоящему лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;
* в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона
№ 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы;
* в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;
* направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;
* в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, возвратить жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса Администрация или должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;
* в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее – запрос), в других исполнительных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

Предложение о комиссионном рассмотрении обращения может быть внесено Главе округа заместителями Главы округа, руководителями структурных подразделений.

После вынесения Главой округа резолюции (поручения) о рассмотрении обращения комиссионно организационным отделом в течение 3 дней осуществляется подготовка правового акта Главы округа о комиссионном рассмотрении обращения, включающего состав комиссии.

3.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление Администрацией письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области – Кузбасса, быть логичным и обоснованным, содержать:

* информацию по существу поставленного в обращении вопроса;
* информацию о принятом решении;
* информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;
* информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывает Глава округа, заместитель Главы округа, руководитель структурного подразделения.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

**4. Рассмотрение обращений и запросов**

**в администрации Юргинского муниципального округа**

4.1. В Администрации обращения и запросы рассматривают Глава округа, заместители Главы округа, руководители структурных подразделений по вопросам их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и установленной сферой деятельности;

4.2. Движение обращений, направляемых должностным лицам, указанным в пункте 4.1 настоящего Положения, производится через ЭДО или в бумажном виде;

4.3. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) Главе округа передаются:

1. обращения, поступившие в адрес Главы округа с поручениями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, должностных лиц Администрации Правительства Кузбасса, Председателя Правительства Кузбасса, председателя Парламента Кузбасса, министров;
2. обращения, направленные прокурором Юргинской межрайонной прокуратуры в адрес Главы округа;

3) обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции.

4.4. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) заместителям Главы округа передаются:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции заместителей Главы округа;

2) обращения в письменной форме, поступившие в ходе личного приема граждан заместителями Главы округа, если в них обозначены те же вопросы, которые были обозначены в ходе приема, и по ним не было принято решение;

3) обращения, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, от депутатов Парламента Кузбасса, из государственных органов, органов исполнительной власти запросом информацию результатах рассмотрения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности;

4) запросы, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, от депутатов Парламента Кузбасса, из государственных органов, органов исполнительной власти в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности;

5) обращения по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности, имеющим большой общественный резонанс, затрагивающим интересы трудовых коллективов, иных объединений граждан или широкого круга лиц;

6) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения заместителем Главы округа, для рассмотрения с учетом пункта 3.9 настоящего Положения;

7) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения руководителем структурного подразделения.

4.5. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) руководителям структурных подразделений передаются:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых относится к их компетенции;

2) обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, если в обращении в письменной форме обозначены те же вопросы, которые были обозначены в ходе приема, и по ним не было принято решение;

3) обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) либо принятое решение по результатам рассмотрения предыдущего обращения должностным лицом Администрации по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности, в том числе с учетом пункта 4.16 настоящего Положения;

4) обращения и запросы, поступившие из государственных органов, от должностных лиц и граждан, указанных в подпунктах 3-5 пункта 4.4. настоящего Положения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности.

4.6. Требования прокурора в соответствии с Федеральным законом от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» о предоставлении документов и материалов в связи с рассмотрением обращений передаются заместителям Главы округа, за исключением персонально адресованных должностным лицам.

4.7. Результатом предварительного рассмотрения обращений и запросов должностными лицами, указанными в пункте 4.1 настоящего Положения, является вынесение поручения с указанием дальнейшего порядка рассмотрения, ответственных исполнителей и срока рассмотрения в случае установления сокращенного срока в соответствии с пунктом 6.2 настоящего Положения и (или) резолюции о направлении обращений в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный ответ на запрос либо ответ гражданину и при этом указано несколько исполнителей, то координацию подготовки ответа осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции ответственным. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 5 дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

Проект обобщенного ответа подлежит согласованию всеми соисполнителями. Должностное лицо, указанное в резолюции ответственным, осуществляет оценку полноты проекта ответа на обращение (наличие ответов на все поставленные вопросы) и передает на подписание не позднее 3 дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного настоящим Положением.

Муниципальные служащие, осуществляющие организационное обеспечение исполнения полномочий заместителей Главы округа по рассмотрению обращений и личному приему граждан, несут ответственность за движение обращений в ЭДО, своевременную отправку поручений по обращениям в соответствии с резолюциями указанных лиц.

4.8. На основании резолюций Главы округа, заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений о направлении обращений для рассмотрения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, организационный отдел формирует и отправляет уведомления гражданам о переадресации обращений.

4.9. В случае если заместитель Главы округа, руководитель структурного подразделения полагает, что вопрос обращения, направленный для рассмотрения, не относится к его компетенции, обращение в течение 3 рабочих дней возвращается в организационный отдел. Заместитель главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам обеспечивает перенаправление обращения по компетенции.

По истечении 3 рабочих дней возврат обращения в организационный отдел не принимается, переадресацию обращения по компетенции и уведомление об этом гражданина заместители Главы округа, структурное подразделение производит самостоятельно.

4.10.Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, недостатках в работе органов местного самоуправления, их подведомственных учреждений, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, ставятся Главой округа на контроль.

О результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, докладывается Главе округа должностным лицом, отрабатывающим данное обращение.

Документы по обращению возвращаются в организационный отдел для формирования контрольного дела, которое хранится в архиве организационного отдела в течение 5 лет.

4.11. Обращения граждан, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, от депутатов Парламента Кузбасса, из государственных органов, органов исполнительной власти с запросом информации о результатах рассмотрения обращений, ставятся в организационном отделе на особый контроль.

Ответ с информацией о результатах рассмотрения таких обращений в адрес должностных лиц и государственных органов, указанных в настоящем пункте, направляется за подписью должностных лиц, указанных в пункте 4.8. настоящего Положения. Подготовку проекта ответа заместителей Главы округа, по их поручению, обеспечивают координируемые ими структурные подразделения или должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В ответе обязательно указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в случае коллективных обращений – кому из обратившихся граждан направлен ответ.

4.12. Обращение в письменной форме, по которому вынесена резолюция Главой округа, рассматривается должностными лицами, указанными в резолюции, в соответствии с курируемой сферой деятельности. Информация в адрес Главы округа о результатах рассмотрения обращения представляется через организационный отдел каждым должностным лицом, указанным в резолюции Главы округа, если в ней не указано ответственное за рассмотрение должностное лицо.

Уведомления и ответы гражданам по таким обращениям направляются в порядке, установленном настоящим Положением.

Обращения в письменной форме, переданные Главе округа во время рабочих поездок (командировок), передаются в организационный отдел для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

4.13.Обращения, содержащие сведения о возможных нарушениях законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов муниципальных служащих Юргинского муниципального округа для рассмотрения в рамках своих полномочий.

4.14.Обращения, в которых обжалуются судебные решения, после регистрации в организационном отделе передаются в Правовое управление для рассмотрения в соответствии с пунктом 5.8 настоящего Положения.

4.15. В случае поступления обращения, содержащего жалобу на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) по вопросам переданных отдельных государственных полномочий, обращение направляется для рассмотрения в исполнительные органы, контролирующие осуществление органами местного самоуправления указанных полномочий.

**5. Рассмотрение отдельных видов обращений в письменной форме**

* 1. Если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится информация о результатах рассмотрения обращения на имя Главы округа, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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.

* 1. В случае если в обращении в письменной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в Юргинскую межрайонную прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в Межмуниципальный отдел МВД России «Юргинский» для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.3. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

5.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

5.6. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к обращениям в письменной форме, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

5.7. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

5.8. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает 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 на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае размещения ответа на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ.

5.10. В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, Администрация обеспечивает гражданину возможность ознакомиться 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного пунктом 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.11. В случае поступления, в течение срока рассмотрения обращения, заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

5.12.Обращения в письменной форме, содержащие предложения по совершенствованию законодательства или отзывы на нормативные правовые акты Юргинского муниципального округа, направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения, разработавшие закон или иной нормативный правовой акт.

**6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

6.2. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, вынесшее резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в организационном отделе, считается продленным после согласования нового срока.

6.4. Сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ для рассмотрения и переадресации обращений, направления уведомлений и ответов гражданам применительно к обращениям, рассматриваемым должностными лицами, указанными в пункте 4.1 настоящего Положения, исчисляются с даты регистрации в организационном отделе.

6.5. Обращение в письменной форме, поступившее в адрес Главы округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в организационном отделе.

6.6. Обращения в письменной форме с резолюцией Главы округа рассматриваются в течение 30 дней от даты регистрации обращения, если в резолюции не установлен иной срок для исполнения. Срок исполнения продляется только по резолюции Главы округа.

6.6.1. Сокращенный срок рассмотрения отдельных обращений по определенной тематике устанавливается муниципальным актом Администрации.

6.7. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в Администрацию в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в организационном отделе. Срок подготовки и направления информации на запрос в Администрацию Правительства Кузбасса продлению не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

**7. Направление ответов и уведомлений гражданам**

7.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в ЭДО или в журнале регистрации исходящих ответов в организационном отделе. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода МС 4232, порядкового номера и числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению.

7.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке Администрации, структурного подразделения, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, с обязательным подтверждением факта отправки (заказное письмо, фото фиксация отметки почтового отделения на конверте). За факт отправки ответа на обращение в письменной форме за подписью Главы округа несет ответственность организационный отдел, за подписью заместителей Главы округа и руководителей структурных подразделений – заместитель Главы округа и руководитель структурного подразделения.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

7.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса Администрации, структурного подразделения, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

7.5. Копии ответов гражданам в письменной форме, подготовленные за подписью Главы округа, заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений передаются в организационный отдел для формирования в РК обращения электронного реестра отправки.

Ответы в форме электронного документа за подписью должностных лиц, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам с электронного адреса Администрации или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

7.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7.7. Обеспечение реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
(в редакции Федерального закона № 480-ФЗ) в отношении возможности направления в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если такая возможность не обеспечена с 01.09.2023, осуществляется не позднее 01.01.2025 года.

**8. Организация личного приема граждан**

**8.1. Личный прием граждан**

**в администрации Юргинского муниципального округа**

8.1.1. Личный прием граждан в Администрации проводится по адресу:
г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 37; телефоны для получения информации по вопросам организации личного приема: 8(38451) 4-18-98, 4-17-42.

Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляют муниципальные служащие организационного отдела (далее – сотрудники организационного отдела), помощник Главы округа, ответственные исполнители, назначенные заместителями Главы округа и руководителями структурных подразделений.

8.1.2. Личный прием граждан проводят Глава округа, заместители Главы округа, руководители структурных подразделений, иные уполномоченные лица Администрации.

8.1.3. Личный прием граждан Главой округа организуется по его поручению не реже одного раза в месяц.

Запись на личный прием Главы округа осуществляется по предварительной записи. Заместители Главы округа, руководители структурных подразделений представляют информацию по обозначенному гражданином вопросу Главе округа.

8.1.4. Личный прием граждан Главой округа, заместителями Главы округа, руководителями структурных подразделений проводится согласно утвержденному графику.

График личных приемов составляется организационным отделом на год и утверждается Главой округа.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации, на информационном стенде Администрации.

Запись на личный прием к должностным лицам, указанным в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется с учетом их компетенции и курируемой сферы деятельности на основании предварительной записи гражданина с изложением сути вопроса, подлежащего рассмотрению на личном приеме, при личном обращении гражданина либо по результатам рассмотрения его письменного заявления.

Запись на один личный прием производится из расчета не более 10 обращений и продолжительности приема одного обратившегося не более 15 минут.

8.1.5. В случае временного отсутствия должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения, в назначенный день приема прием проводят исполняющие обязанности, указанных лиц.

По решению должностного лица к участию в проведении приема могут привлекаться специалисты координируемых им структурных подразделений.

8.1.6. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

* ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
* ветераны и инвалиды боевых действий;
* инвалиды I и II групп и их законные представители;
* дети-инвалиды и их законные представители;
* отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

8.1.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На граждан, прибывших на прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, перед началом приема заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, в которую вносится дата и время приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона (при наличии), должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

8.1.8. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

* у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;
* гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники организационного отдела имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.1.9. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема.

8.1.10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

8.1.11. В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняются причины, по которым вопрос не может быть разрешен в процессе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.1.12. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает решение о направлении поставленного на приеме вопроса на рассмотрение в структурное подразделение либо в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления, в карточку личного приема заносится резолюция о порядке рассмотрения или о перенаправлении вопроса и подготовке письменного ответа гражданину. При этом гражданин уведомляется, куда и в каком порядке будет направлено его обращение.

Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить обращение в письменной форме, при этом разъясняются порядок и сроки его рассмотрения.

В карточке личного приема делается запись о принятии обращения в письменной форме и прилагаемых гражданином документов. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращениям.

На обращениях в письменной форме, принятых в ходе личного приема, делается отметка «Принято на личном приеме». Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

8.1.13. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

В случае если личный прием по поручению должностного лица из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения проводился исполняющим обязанности, карточки личного приема передаются ему для доклада об итогах приема, согласования и (или) выдачи поручений по обращениям.

8.1.14. Помощник Главы округа, назначенные заместителями Главы округа и руководителями структурных подразделений ответственные исполнители, осуществляют документационное обеспечение личного приема и несут ответственность за правильность оформления.

Документационное обеспечение включает запись в карточку личного приема содержания устного обращения гражданина, поручений должностного лица, выданных в ходе личного приема, краткого содержания разъяснений, данных гражданину, прием обращения в письменной форме от гражданина, документов и материалов к обращению, при необходимости их копирование.

В случае необходимости для документационного обеспечения личного приема привлекаются сотрудники организационного отдела.

8.1.15. Карточка личного приема регистрируется в день проведения личного приема.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема гражданина.

8.1.16. Ежедневно прием граждан осуществляют помощник Главы округа, назначенные заместителями Главы округа и руководителями структурных подразделений ответственные исполнители. В ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях Главы округа, заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений Администрации, осуществляют запись на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения.

По результатам записи, назначенные заместителями Главы округа, руководителями структурных подразделений ответственные исполнители, помощник Главы округа оформляют карточку личного приема, которая направляется должностному лицу из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения (за исключением Главы округа) для подготовки предварительной информации по вопросу, обозначенному гражданином.

В случае если вопросы, с которыми обращается гражданин, не относятся к компетенции должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения назначенные заместителями Главы округа и руководителями структурных подразделений ответственные исполнители, помощник Главы округа рекомендуют гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться.

В исключительных случаях назначенные заместителями Главы округа и руководителями структурных подразделений ответственные исполнители, помощник Главы округа вправе организовать личный прием должностным лицом из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения вне графика.

8.1.17. Запись на повторный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение в письменной форме или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность его просьбы.

8.1.18. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, по следующим основаниям:

* решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;
* гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;
* по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
* вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;
* вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;
* у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

**8.2. Личный прием граждан с выездом**

**в населенные пункты Юргинского муниципального округа**

8.2.1. Выездные приемы граждан в населенные пункты Юргинского муниципального округа (далее – выездные приемы) проводятся должностными лицами, указанными в пункте 8.1.4 настоящего Положения, согласно графика, утвержденному Главой округа, а также по их инициативе в ходе рабочих поездок.

График выездных приемов публикуется на официальном сайте Администрации, в социальных сетях Администрации.

8.2.2. Обращения в письменной форме, адресованные Главе округа и принятые в ходе выездных приемов, в течение 2-х рабочих дней после проведения приема передаются в организационный отдел для организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

Карточки приема, заполненные в ходе проведения выездного приема передаются помощнику Главы округа для организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

8.2.3. Запись граждан на выездной прием не осуществляется.

Информация о времени и месте проведения выездных приемов направляется в администрацию соответствующего территориального управления для размещения на официальной странице в социальных сетях, информационных стендах и доведения до граждан.

**9. Рассмотрение отдельных видов устных обращений**

9.1. Устные обращения граждан, поступившие по «телефону прямой линии» к Главе округа, во время проведения «прямых телефонных линий» заместителями Главы округа, руководителями структурных подразделений рассматриваются в порядке, установленном пунктами 8.1.9 - 8.1.11, 8.1.13 - 8.1.15, и в сроки, установленные пунктами 6.2 - 6.6 настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращения, не установлены сокращенные сроки.

9.2. Обращения, поступившие в адрес Главы округа во время проведения «прямых эфиров» в социальных сетях, рассматриваются не более 15 дней со дня регистрации в организационном отделе, если Главой округа не установлен иной срок рассмотрения.

**10.Организация аналитической работы**

**с обращениями граждан**

10.1. Сотрудники Администрации 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 Администрации, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности Администрации, направленной на защиту прав и законных интересов граждан;

10.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Правительства Кузбасса по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

10.3. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан, структурные подразделения в установленный срок ежеквартально направляют в организационный отдел отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами.

Подписанная заместителем главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам аналитическая справка и обобщенные статистические сведения направляются по электронной почте в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса (далее-Управление).

10.4. Управление осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан в адрес должностных лиц, указанных в пункте 10.3 настоящего Положения, в соответствии с их поручениями.

10.5. Сотрудники организационного отдела в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (далее – портал ССТУ РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

Заместитель главы Юргинского муниципального округа по организационно-территориальным вопросам несет ответственность за своевременность, полноту и корректность представления на портал ССТУ РФ отчетов о результатах рассмотрения обращений, направленных из иных органов и поступивших непосредственно от граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

10.6. Сотрудники организационного отдела ежеквартально публикуют информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

**11. Контроль за соблюдением порядка**

**рассмотрения обращений граждан**

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции заместители Главы округа, руководители структурных подразделений.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в организационном отделе на дополнительный контроль, при этом должностным лицам, рассмотревшим обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

11.5. 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 Правительства Кузбасса 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.

11.6. Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию осуществляет организационный отдел в пределах своей компетенции.

11.7. В рамках текущего контроля организационный отдел проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляет исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информирует заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений Администрации о нарушении исполнительской дисциплины.

11.8.В целях предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и оказания методической помощи организационный отдел проводит изучение практики работы с обращениями граждан в других исполнительных органах.

**12. Ответственность за нарушение порядка**

**рассмотрения обращений граждан**

12.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на заместителей Главы округа, руководителей структурных подразделений.

12.2. 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 должностные лица, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

12.3. Должностные лица, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.