**ПОРЯДОК**

**организации работы с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района «Хилокский район»**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района «Хилокский район» (далее - Порядок) разработан на основании Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" , Устава муниципального района «Хилокский район» в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района «Хилокский район», структурных подразделениях Администрации муниципального района «Хилокский район» (далее - структурные подразделения).

2. В Администрации муниципального района «Хилокский район», структурных подразделениях обращения граждан (далее - обращения) рассматривают руководители Администрации муниципального района «Хилокский район» (Глава муниципального района «Хилокский район», заместители Главы Администрации муниципального района «Хилокский район», руководители структурных подразделений Администрации муниципального района «Хилокский район» (далее - руководитель).

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

- доставленные гражданами лично в общий отдел Администрации муниципального района «Хилокский район», структурные подразделения;

- поступившие по почте;

- направленные по информационным системам общего пользования;

- принятые руководителями на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан руководителями;

- поступившие по "Телефону доверия";

- иные обращения.

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;

2) 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;

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

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством.

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 граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации муниципального района «Хилокский район», утвержденной распоряжением Главы муниципального района «Хилокский район» от 10 января 2014 года № 15-р (далее - Инструкция):

- в Администрации муниципального района «Хилокский район»- общим отделом Администрации муниципального района «Хилокский район» (далее – общий отдел);

- в структурных подразделениях - ответственным лицом (далее - ответственное лицо).

II. Организация приема граждан

7. Прием граждан осуществляется общим отделом, ответственным лицом за работу с обращениями граждан (ответственным лицом).

8. Помещение для приема граждан оснащается письменными принадлежностями, необходимыми для написания обращений, информационным стендом с образцами оформления письменных обращений, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов.

9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

10. Работник общего отдела, ответственное лицо за работу с обращениями граждан (ответственное лицо) заносит данные гражданина в электронный журнал регистрации обращений (далее - электронный журнал), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина в соответствующее структурное подразделение, в случае необходимости приглашает заместителя руководителя.

11. При приеме письменного обращения по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения, фамилии, инициалов и подписи работника общего отдела, ответственного лица, принявшего обращение.

12. По результатам приема гражданина работник общего отдела, ответственное лицо делает соответствующую отметку в электронном журнале.

13. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации муниципального района «Хилокский район», структурных подразделений, разъясняется гражданину в устной форме, о чем в электронном журнале делается соответствующая запись.

III. Проведение мероприятий по организации

личного приема руководителя

14. Личный прием руководителя (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год общим отделом, ответственным лицом и представляется на утверждение Главе муниципального района «Хилокский район» или соответствующему руководителю структурного подразделения до 31 декабря текущего года.

15. График личного приема (далее - график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации муниципального района «Хилокский район», структурных подразделений в доступных для ознакомления местах.

16. Запись граждан на личный прием осуществляется общим отделом,

ответственным лицом в соответствии с утвержденным на текущий год графиком и режимом работы. Решение о записи гражданина на личный прием принимается по согласованию с уполномоченным лицом руководителя (при необходимости) и по результатам рассмотрения письменных обращений граждан.

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

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

- адрес места жительства (регистрации);

- контактный телефон;

- льготную категорию;

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

18. Запись граждан на выездной прием руководителя осуществляется общим отделом, ответственным лицом в соответствии с утвержденным графиком по месту проведения выездного приема по предложению администрации городского или сельского поселения муниципального района «Хилокский район».

19. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется общим отделом, ответственным лицом, исходя из даты письменного или устного обращения гражданина о записи на личный прием, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется руководителю.

20. Список содержит следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество и должность руководителя;

- место и время проведения личного приема;

- фамилию, имя, отчество граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;

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

- содержание вопросов обращения.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на прием должностных лицах (фамилия, имя, отчество, должность), кандидатуры которых определяет руководитель, организующий личный прием.

21. К списку прилагается информация структурных подразделений о состоянии дел по вопросам гражданина, указанным в списке. Организацию сбора информации осуществляют общий отдел, ответственное лицо, иное уполномоченное лицо руководителя.

22. Накануне проведения личного приема список передается секретарю руководителя Администрации муниципального района «Хилокский район», структурного подразделения для пропуска граждан.

23. Приглашение граждан осуществляется специалистами общего отдела, ответственным лицом по телефону, при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

24. В системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации муниципального района «Хилокский район» создается регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК) и распечатывается карточка личного приема на бумажном носителе.

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

26. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документа, удостоверяющего личность.

27. 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 и принятие мер по его обращению.

28. По результатам личного приема уполномоченное лицо руководителя заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и поручений руководителя, с датой исполнения. Заполненная карточка личного приема распечатывается уполномоченным лицом руководителя, подписывается у руководителя и передается в общий отдел, ответственному лицу для сканирования в РКК.

29. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов руководителя возлагается на общий отдел.

IV. Организация работы "Телефона доверия"

30. Прием, организацию учета и контроль за сроками рассмотрения обращений, поступивших по "Телефону доверия ", осуществляет общий отдел по телефону 21-2-72

31. Прием обращений осуществляется специалистами общего отдела.

32. В ходе телефонного разговора специалисты уточняют у автора обращения о возможных вариантах информирования по результатам рассмотрения обращения с соответствующей отметкой в РКК:

- в устной форме;

- в письменной форме.

33. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. Обращения, по которым даны устные разъяснения, регистрируются общим отделом в электронном журнале регистрации устных обращений по "телефону доверия".

34. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на данное обращение заводится РКК.

35. Специалисты общего отдела регистрируют РКК, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы Администрации муниципального района «Хилокский район» и положениями о соответствующих структурных подразделениях Администрации муниципального района «Хилокский район» осуществляют подготовку текста поручения по исполнению обращения.

36. Резолюцию по исполнению обращения, поступившего по "телефону доверия", дает Глава муниципального района «Хилокский район», который подписывает РКК учета обращения для направления в структурные подразделения с целью всестороннего и объективного рассмотрения и исполнения.

В период отсутствия Главы муниципального района «Хилокский район» по причине отпуска, командировки, болезни или по иным причинам в соответствии с действующим законодательством резолюцию по исполнению обращения, поступившего по "телефону доверия", дает и подписывает РКК учета обращения заместитель Главы Администрации муниципального района «Хилокский район».

37. Ответственным исполнителем за рассмотрение обращения считается должностное лицо, указанное первым в резолюции руководителя.

38. Обращения, поступившие по "телефону доверия", рассматриваются в тридцатидневный срок.

39. Информация по обращениям, поступившим по "телефону доверия", подписанная соответствующими руководителями и зарегистрированная делопроизводителем, вместе с документацией (переписка, акты обследования) передается в общий отдел в установленный для ответственного исполнителя срок.

40. Проверка достоверности информации по обращениям, представленной исполнителями, а также оповещение граждан о результатах рассмотрения обращений по телефону проводится специалистами общего отдела в течение трех рабочих дней, после предоставления информации на бумажном носителе в общий отдел. В случае неподтверждения представленной исполнителями информации автором обращения специалистами общего отдела может проводиться выезд на место. По результатам проверки подготавливается предложение руководителю о закрытии обращения "в дело" либо его постановке на дополнительный контроль.

41. Основанием для снятия исполненных обращений по "телефону доверия" с контроля является наличие визы о закрытии "в дело" Главы муниципального района «Хилокский район».

V. Организация делопроизводства

по письменным и иным обращениям

42. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации муниципального района «Хилокский район» (далее - СЭДД) общим отделом, ответственным лицом в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения.

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

44. 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.

45. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется.

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

47. 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 аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Губернатора Забайкальского края, направляются Главе муниципального района «Хилокский район».

48. Письменные обращения на иностранном языке после регистрации первоначально направляются в общий отдел Администрации муниципального района «Хилокский район» через руководителя для организации перевода письменного обращения.

49. На письменное обращение, поступившее в общий отдел, ответственному лицу, после прочтения создается РКК, формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение. РКК утверждается руководителем общего отдела.

50. Содержание устных и письменных обращений, принятых в ходе личного приема, во время встреч руководителей с населением, по "телефону доверия", заносится:

1) секретарем руководителя в РКК обращений, принятых на личном приеме, которые в течение суток передаются в общий отдел, ответственному лицу для регистрации и направления поручений исполнителям; каждой карточке РКК на личном приеме руководителя присваивается регистрационный номер, который состоит из аббревиатуры ОГ, буквенного обозначения структурного подразделения, порядкового цифрового значения и букв "л.пр." (например, ОГ-АГ/N165л.пр.) (далее - регистрационный номер); карточка учета обращений граждан на личном приеме руководителя на бумажном носителе после подписания руководителем сканируется в РКК;

2) общим отделом в РКК обращений, поступивших по "телефону доверия", которые передаются Главе муниципального района «Хилокский район», для проверки и визирования; к цифровому значению регистрационного номера обращения, поступившего по "телефону доверия", добавляются буквы "ТД" (например, ОГ-АГ-N/854ТД);

3) общим отделом, ответственным лицом на основании протокола (плана мероприятий по выполнению поручений руководителя), утвержденного руководителем, ответственным за проведение мероприятия, в РКК обращений, принятых во время встреч руководителей с населением, к цифровому значению регистрационного номера обращения добавляется буква "В".

51. При регистрации обращений граждан в РКК заносятся реквизиты согласно пунктам 53, 54 порядка работы в СЭДД, сканируется содержание обращения и приложения к обращению гражданина.

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

53. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются секретарю руководителя для организации последующих действий по рассмотрению обращений. Передача обращений осуществляется под роспись с фиксацией необходимых сведений в журнале рассылки обращений граждан руководителям, структурным подразделениям.

54. РКК, содержащая вопросы, относящиеся к компетенции нескольких руководителей, направляется на рассмотрение Главе муниципального района «Хилокский район».

VI. Мониторинг рассмотрения обращений

55. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в СЭДД управлением по работе с обращениями граждан, общим отделом, ответственным лицом.

56. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

1) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;

2) представление информации об исполнении поручения;

3) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;

4) направление ответа автору обращения;

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

57. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через общий отдел, ответственное лицо в порядке, предусмотренном [пунктом 53](#Par135) настоящего Порядка. Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

VII. Требования к подготовке резолюции руководителя

58. Резолюция с поручением руководителя по обращениям (далее - резолюция) подписывается руководителем в СЭДД. РКК с резолюцией распечатывается на бумажном носителе, подписывается руководителем и передается в общий отдел, ответственному лицу.

59. В резолюции указываются: фамилия, инициалы лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), краткий текст поручения, срок исполнения поручения, дата резолюции.

60. Резолюция должна содержать четкое, однозначное поручение. Двусмысленность, неопределенность в резолюции не допускаются. Резолюция может содержать следующие поручения:

- "проинформировать автора обращения" - исполнитель направляет ответ автору обращения от своего имени;

- "подготовить проект ответа" - исполнитель готовит проект ответа от имени руководителя на стандартном листе бумаги;

- "подготовить ответ" - исполнитель готовит ответ на бланке руководителя, структурного подразделения.

61. В случае направления поручений по обращению нескольким исполнителям в РКК обращений в резолюции и на бумажном носителе указывается ответственный исполнитель (указывается первым либо выделяется иным способом), а РКК с резолюцией обращения копируется по числу исполнителей.

62. Поручение, поступившее не по компетенции, исполнитель по согласованию с руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем) в течение двух рабочих дней возвращает ответственному лицу структурного подразделения для направления в общий отдел или его переадресации.

VIII. Требования к подготовке ответов, запросов,

информации по обращениям

63. Информация на имя руководителя об исполнении поручения представляется в общий отдел, ответственному лицу в одном экземпляре. Указанная информация подписывается руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем) в СЭДД, на бумажном носителе и регистрируется в структурном подразделении в установленном порядке (в базе данных СЭДД "Внутренние").

64. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информации руководителям указанных органов или должностных лиц (создаются в базе данных СЭДД "Исходящие") за подписью Главы муниципального района «Хилокский район» представляются в общий отдел, ответственному лицу, завизированные руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем), на бумажном носителе и согласованные в СЭДД в одном экземпляре на стандартном листе бумаги.

65. 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 Главой муниципального района «Хилокский район» (созданные в базе данных СЭДД "Исходящие"), представляются в общий отдел, ответственному лицу в двух экземплярах (первый - на бланке, второй - с визой руководителя структурного подразделения (исполнителя) и указанием исполнителя) после согласования в СЭДД.

66. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

67. Общий отдел, ответственное лицо в правом нижнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе (первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации) указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

68. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального района «Хилокский район», утвержденной распоряжением Главы муниципального района «Хилокский район» от 15 января 2014 года № 10-р.

69. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, после подписания в СЭДД и на бумажном носителе осуществляется общим отделом, ответственным лицом в базе данных СЭДД "Исходящие" и журнале исходящей корреспонденции по обращениям, после чего документы передаются для конвертования и отправки почтой.

70. При наличии электронного адреса ответ автору обращения (при необходимости) отправляется общим отделом, ответственным лицом на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

IX. Постановка обращений на дополнительный контроль

и продление сроков рассмотрения обращений

71. На особый контроль ставятся контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Забайкальского края, Правительства Забайкальского края.

72. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

73. В исключительных случаях, 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 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения. Постановка обращений на дополнительный контроль осуществляется в соответствии с пунктами 63 - 66 порядка работы в СЭДД.

Х. Завершение рассмотрения обращения,

формирование и архивирование дела

74. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "в дело", 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 РКК. 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.

75. Общим отделом, ответственным лицом в РКК делается отметка об итогах рассмотрения и закрытии обращения в "дело".

76. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются общим отделом, 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 района «Хилокский район», структурном подразделении.

77. Архивирование дел по обращениям ведут общий отдел, ответственное лицо. Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации муниципального района «Хилокский район», структурном подразделении.

XI. Контроль и составление отчетности

78. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в структурных подразделениях осуществляет Глава муниципального района «Хилокский район».

79. Общий отдел, ответственное лицо осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов, соответствия содержания и полноты ответа.

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

81. Контроль за своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения в соответствии с представлениями в базе данных СЭДД "Обращения граждан".

82. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется общим отделом, ответственным лицом посредством базы данных СЭДД "Контроль заданий" и соответствующих представлений в базе данных СЭДД.

83. Общий отдел, ответственное лицо готовят статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждой недели и месяца на имя Главы муниципального района «Хилокский район».

84. В срок до 15 января текущего года общий отдел обеспечивает представление в Главе муниципального района «Хилокский район» сводного статистического отчета по обращениям за предыдущий год.