



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕМИЛУКСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 11.05.2021 № 114-р
г. Семилуки

**Об утверждении методики
организации внутреннего контроля
за соблюдением порядка
рассмотрения обращений граждан в
администрации Семилукского
муниципального района
Воронежской области**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 24 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», во исполнение пункта 5 протокола поручений, определенных на совещании губернатора Воронежской области А.В. Гусева с руководителями исполнительных органов государственной власти области, структурных подразделений правительства области, главами (главами администраций) муниципальных районов и городских округов области (в режиме видео-конференц-связи) от 13.03.2019 № 2:

1. Утвердить методику организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления Семилукского муниципального района разработать и утвердить методику организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Распоряжение от 28.04.2019 № 430-р «Об утверждении методики организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Семилукского муниципального района Скорнякова С.А.

Глава администрации
Семилукского муниципального района



Приложение к распоряжению
администрации Семилукского
муниципального района
Воронежской области
от 28.11.2019 № 430-р

Методика организации внутреннего контроля
за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан
в администрации Семилукского муниципального района
Воронежской области

1. Общие положения

1.1. Методика организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области (далее – Методика) разработана с учетом требований статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьи 24 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹ и во исполнение пункта 5 протокола поручений, определенных на совещании губернатора Воронежской области А.В. Гусева с руководителями исполнительных органов государственной власти области, структурных подразделений правительства области, главами (главами администраций) муниципальных районов и городских округов области (в режиме видеоконференц-связи) от 13.03.2019 № 2.

¹ В целях применения настоящей Методики под обращениями понимаются обращения граждан и организаций, рассматриваемые в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и запросы информации о деятельности администрации района, ответы на которые даются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.2. Методика предназначена для организации и осуществления внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области, для предупреждения нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, повышения качества их рассмотрения (полноты, всесторонности и объективности).

2. Содержание и порядок организации системы внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

2.1. Система внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан включает:

- контроль сроков, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ);

- контроль полноты, всесторонности и объективности рассмотрения обращений;

- контроль своевременности внесения сведений на ресурс ССТУ.РФ;

- контроль заполнения результатов рассмотрения обращений в АС ДОУ.

2.2. Под сроками рассмотрения обращений в настоящей Методике понимаются все сроки, предусмотренные Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ: 30-дневный срок для рассмотрения обращения (по обращениям о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции – 20-дневный

срок), 30-дневный срок для продления срока рассмотрения обращения (15-дневный срок для продления срока ответа на запрос информации о деятельности органа), 15-дневный срок для ответа на запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, 7-дневный срок для перенаправления обращения по компетенции, 7-дневный срок для сообщения заявителю об отсутствии сути обращения или о том, что текст обращения не поддается прочтению, 7-дневный срок для возврата обращения заявителю, 3-дневный срок для регистрации обращения и т.д.

При организации внутреннего контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений необходимо учитывать, что 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан начинается на следующий день после дня регистрации обращения, а в последний день срока рассмотрения обращения ответ должен быть передан в организацию, оказывающую услуги почтовой связи (или направлен на адрес электронной почты заявителя). Если окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день.

Такой же порядок исчисления сроков применяется ко всем срокам, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ.

2.3. Организация системы внутреннего контроля предполагает распределение соответствующих обязанностей и ответственности должностных лиц администрации Семилукского муниципального района Воронежской области².

В администрации Семилукского района Воронежской области определены:

² Распределение обязанностей закрепляется путем внесения соответствующих обязанностей в должностные инструкции сотрудников.

- должностные лица, уполномоченные принимать решения по порядку рассмотрения обращений граждан (подписывать ответы на обращения, подписывать запросы документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывать письма о перенаправлении обращений и т.д.);

- заместители главы, руководитель аппарата администрации Семилукского муниципального района Воронежской области, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан;

- распределены между должностными лицами перечисленные в разделе 3 настоящей Методики функции регистратора, исполнителя, начальника отдела, заместителей главы администрации района, руководителя аппарата, ответственных за организацию рассмотрения обращений граждан и главы администрации.

3. Функции должностных лиц администрации Семилукского муниципального района Воронежской области по внутреннему контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

3.1. Уровень регистратора в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

3.1.1. Своевременное внесение сведений (регистрационных действий) в АС ДОУ как при регистрации обращения, так и при внесении результатов его рассмотрения. ✓

~~3.1.2. Еженедельный предупредительный контроль сроков рассмотрения обращений граждан – подготовка информации об окончании сроков рассмотрения обращений на текущей и следующей неделе по отделам и направление этой информации в адрес начальников отделов, заместителей главы, руководителя аппарата администрации Семилукского муниципального района Воронежской области, ответственных за организацию рассмотрения обращений граждан.~~

3.1.3. Ежедневный предупредительный контроль сроков обращений граждан – уведомление заместителей главы, руководителя аппарата администрации Семилукского муниципального района Воронежской области, ответственных за организацию рассмотрения обращений граждан и начальников отделов о наличии не рассмотренных обращений граждан на последний день срока рассмотрения обращения.

3.1.4. Заключительный контроль – информирование заместителей главы, руководителя аппарата администрации Семилукского муниципального района Воронежской области, ответственных за организацию рассмотрения обращений граждан, об истечении сроков рассмотрения обращений (на следующий день после истечения срока рассмотрения обращения гражданина), подготовка информации о нарушениях сроков, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ, за прошедшую неделю.

3.1.5. Своевременное внесение сведений на ресурс ССТУ.РФ: представление ежемесячных отчетов и результатов рассмотрения обращений граждан. Не допущение длительного пребывания на ресурсе обращений в статусе «находится на рассмотрении» (более 30 дней), «продлено» (не более 30 дней) и «не поступило» (не более 20 дней).

3.1.6. Ведение реестра отправки почтовой корреспонденции (так как доказательством соблюдения срока рассмотрения обращения является не дата регистрации ответа, а дата сдачи ответа в организацию, оказывающую услуги почтовой связи, и обязанность по обеспечению наличия доказательств отправки ответа заявителю законом возложена на орган, рассмотревший обращение, в реестре отправки почтовой корреспонденции рекомендуется указывать не только общее количество писем и их вес, но и перечень писем, позволяющий идентифицировать отправленные ответы на обращения (регистрационные номера ответов, либо ФИО заявителей).

3.2. Уровень исполнителя в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

3.2.1. Обеспечение полноты, объективности и всесторонности при рассмотрении обращения.

Инструменты:

1) Детальное изучение обращения, выделение каждого вопроса и довода по обращению, оценка обращения на предмет правильности определения компетенции, наличия у исполнителя необходимой информации для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, решение вопроса о необходимости перенаправления обращения по компетенции или запроса информации, необходимой для полного рассмотрения обращения (рекомендуется осуществлять не позднее дня, следующего за днем получения обращения).

2) Осуществление взаимодействия с заявителем в ходе рассмотрения обращения (уточнение вопросов, цели обращения, ожидаемого результата) – применение этого инструмента рекомендуется при наличии контактных данных заявителя, так как взаимодействие с заявителем в ходе рассмотрения обращения существенно повышает результативность рассмотрения обращений и снижает вероятность повторного обращения заявителя или поступления жалобы от него.

3.2.2. Обеспечение своевременности исполнения данных по обращению поручений и подготовки проекта ответа заявителю.

3.2.3. Обеспечение своевременности перенаправления обращения на рассмотрение в иной орган по компетенции.

3.2.4. Обеспечение своевременности направления запросов документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по существу.

3.2.5. Информирование начальника отдела о ходе рассмотрения обращения и возникших затруднениях.

3.2.6. Своевременная отправка ответа заявителю.

3.3. Уровень начальника отдела в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение в отдел: контроль сроков подготовки ответов, полноты, объективности и всесторонности рассмотрения обращений.

Инструменты:

1) Включение в повестку еженедельного совещания темы – «Состояние текущей работы с обращениями граждан». На основании информации, полученной от регистратора, о сроках рассмотрения обращений на текущей и следующей неделях уточнять у исполнителей информацию о ходе рассмотрения обращений: достаточности у исполнителей информации для подготовки ответов, необходимости направления запросов информации, о получении/неполучении запрошенной информации, необходимости продления сроков рассмотрения обращений и т.д.).

2) Детальное изучение обращения и подготовленного исполнителем проекта ответа на него, проверка наличия ответов на все доводы по обращению, оценка ответа на предмет доступности для понимания сути ответа для граждан, не обладающих специальными познаниями в соответствующей области. Анализ причин рассмотрения обращений с результатом «не поддержано».

3.3.2. Организация дополнительного контроля до принятия мер по обращениям с результатом рассмотрения «поддержано».

Если по обращению принято решение «поддержано» и гражданину сообщается о том, что меры по его обращению будут приняты после направления ему ответа с указанием срока принятия мер, такое обращение

необходимо ставить на дополнительный контроль до принятия мер по обращению.

Информацию о необходимости постановки обращения на дополнительный контроль до принятия мер необходимо передавать регистратору.

Не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения срока дополнительного контроля до принятия мер гражданину необходимо направить письмо о принятых мерах либо о переносе срока принятия мер для продления срока дополнительного контроля.

3.4. Уровень заместителя главы администрации, руководителя аппарата, ответственных за организацию рассмотрения обращений граждан в администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

3.4.1. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан.

Инструменты:

Проведение совещаний по подведению итогов исполнительской дисциплины за месяц (ежемесячно на совещании отдельная тема – контроль сроков рассмотрения обращений граждан на основании информации регистратора о наступлении сроков рассмотрения обращений в текущем месяце).

3.4.2. Контроль за ходом рассмотрения социально-значимых обращений.

3.4.3. Контроль за осуществлением обратной связи в органе и за организацией дополнительного контроля до принятия мер по обращениям граждан.

3.5. Уровень главы администрации Семилукского муниципального района Воронежской области

3.5.1. Контроль за состоянием организации работы с обращениями граждан в органе в целом.

Инструменты:

1) Проведение совещаний по подведению итогов исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан за квартал.

2) Разработка и применение на практике системы стимулирования сотрудников, учитывающей качество и количество рассмотренных обращений граждан.

3) Принятие мер дисциплинарного воздействия к исполнителям по выявленным в органе фактам нарушения сроков и порядка рассмотрения обращений.
