

**Российская Федерация**

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**Топкинский муниципальный округ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТОПКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

# ПОСТАН ОВЛЕНИЕ

**от года №**

**г. Топки**

**Об утверждении** **Положения** **о порядке** **организации** **работы с** **обращениями** **граждан** **в** **администрации Топкинского муниципального округа**

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»:

1. Утвердить Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Топкинского муниципального округа.
2. Разместить данное постановление на официальном сайте администрации Топкинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Топкинского муниципального округа (руководителя аппарата) Е.Л. Рябову.

4. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Топкинского

муниципального округа С.В. Фролов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Топкинского муниципального округа

от 2023 года №

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Топкинского муниципального округа**

1. **Общие положения**

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Топкинского муниципального округа (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан главы Топкинского муниципального округа, первого заместителя главы Топкинского муниципального округа по инвестициям, имущественным отношениям и развитию бизнеса, заместителя главы Топкинского муниципального округа (руководитель аппарата), заместителя главы Топкинского муниципального округа по финансам и экономике, заместителя главы Топкинского муниципального округа по ЖКХ и благоустройству – начальник управления, заместителя главы Топкинского муниципального округа по АПК и капитальному строительству, заместителя главы Топкинского муниципального округа по координации работы с правоохранительными органами и вопросами ГО и ЧС, заместителя главы Топкинского муниципального округа по социальным вопросам (далее – заместители главы округа), руководителей отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа 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).

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

1.3. В администрации Топкинского муниципального округа в пределах компетенции 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, на «прямые телефонные линии» главы Топкинского муниципального округа, заместителей главы округа, руководителей отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа (далее - обращения).

1.4. Обращениями в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальном сайте администрации Топкинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), или направленные на электронный адрес администрации Топкинского муниципального округа.

1.5. Учет и организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан в адрес:

* главы и администрации Топкинского муниципального округа, осуществляет управление по работе с обращениями граждан и информационными ресурсами (МЦУ) (далее - управление);
* поступивших на имя заместителей главы Топкинского муниципального округа, в отраслевые органы и структурные подразделения администрации Топкинского муниципального округа, осуществляется специалистами, ответственными за работу с обращениями, соответствующих отделов, отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа.

1.4. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы округа, руководителей отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа.

1.5. Отраслевые органы и структурные подразделения вправе принимать не противоречащие настоящему Положению локальные нормативные акты по вопросам организации работы с обращениями граждан с учетом их компетенции, распределения обязанностей, особенностей ведения делопроизводства.

Рассмотрение обращений осуществляется руководителями отраслевых органов и структурных подразделений в пределах компетенции, установленной должностными регламентами, либо уполномоченными на то локальными нормативными актами (далее – уполномоченные лица).

1.6. 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.

1.7. Взаимодействие администрации Топкинского муниципального округа с иными исполнительными органами в процессе делопроизводства по обращениям осуществляется в государственной информационной системе «Электронный документооборот» (далее – ЭДО).

**2. Регистрация и порядок рассмотрения обращений**

2.1. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, поступившие в администрацию Топкинского муниципального округа, регистрируются в течение 3 календарных дней с момента поступления.

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

Регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.2. Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода администрации Топкинского муниципального округа и порядкового номера. Иные обозначения, включаемые в состав регистрационного номера обращения, могут быть установлены отраслевыми органами и структурными подразделениями.

2.3. 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 поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

2.4. В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

2.5. Устные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.6. На обращение формируется регистрационная карточка обращения, в которой фиксируются все этапы рассмотрения обращения и формируется электронный комплект документов по обращению.

В регистрационной карточке указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

2.7. Если письмо перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.8 Проставляется тема согласно тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них.

2.9. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения главе Топкинского муниципального округа, заместителям главы или уполномоченным лицам.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

2.10. Глава Топкинского муниципального округа, заместители главы либо уполномоченные лица рассматривают обращение в срок не более 3 календарных 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.

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

Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный 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 календарных дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

2.12. Номер исходящего документа по обращению состоит из уникального кода администрации Топкинского муниципального округа, порядкового номера.

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

2.14. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции администрации Топкинского муниципального округа или его должностных лиц, то обращение в течение 7 календарных 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.

2.15. 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 календарных 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.

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

2.16. 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.

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.

2.17. 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.

2.18. В случае поступления в администрацию Топкинского муниципального округа обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

* направить жалобу вышестоящему должностному лицу, 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 календарных дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.19. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса администрация Топкинского муниципального округа 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.

2.20. 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.

2.21. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление администрацией Топкинского муниципального округа 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.

2.22. Ответ на обращение подписывает глава Топкинского муниципального округа, заместитель главы либо уполномоченное лицо.

2.23. 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.

2.24. Специалисты, ответственные за организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан и личному приему несут ответственность за движение обращений в ЭДО, своевременную отправку поручений по обращениям в соответствии с резолюциями указанных лиц.

2.25. На основании резолюций главы Топкинского муниципального округа, заместителей главы округа, начальника управления о направлении обращений для рассмотрения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, управление формирует и отправляет уведомления гражданам о переадресации обращений.

2.26. В случае если отраслевые органы или структурное подразделение администрации Топкинского муниципального округа полагают, что вопрос обращения, направленный для рассмотрения, не относится к их компетенции, обращение в течение 3 рабочих дней возвращается в управление со служебной запиской, в которой обосновывается возврат обращения и указывается должностное лицо, структурное подразделение администрации Топкинского муниципального округа или орган, в который, по его мнению, следует направить обращение по компетенции.

По истечении 3 рабочих дней возврат обращения в управление не принимается, переадресацию обращения по компетенции и уведомление об этом гражданина отраслевой орган или структурное подразделение администрации Топкинского муниципального округа производит самостоятельно.

2.27. Все обращения граждан, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса ставятся в управлении на контроль.

 Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации с запросом информации о результатах рассмотрения обращений, ставятся в управлении на особый контроль.

2.28. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя главы Топкинского муниципального округа, заместителей главы округа, которые принимают решение о завершении работы с обращением.

2.29. 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.

2.30. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 календарных 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 органы прокуратуры 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 органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.31. 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.

2.32. 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, глава Топкинского муниципального округа вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств. 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 календарных 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.

2.33. 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 календарных 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 письменным обращениям, 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.

2.34. 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.

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

2.36. 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 исполнительного органа в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.37. В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, администрация Топкинского муниципального округа 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.

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

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

**3. Сроки рассмотрения обращений**

3.1. 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.

3.2. Главой Топкинского муниципального округа, заместителями главы может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, может быть принято решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава Топкинского муниципального округа, заместители главы на основании служебной записки непосредственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в управлении, считается продленным после согласования нового срока управлением.

3.4. Письменные обращения, поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 календарных дней с даты регистрации в управлении.

3.5. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в администрацию Топкинского муниципального округа в установленном порядке, исполняются в течение 15 календарных дней с даты регистрации в указанном органе.

**4. Направление ответов и уведомлений гражданам**

4.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в ЭДО. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода администрации Топкинского муниципального округа и порядкового номера.

4.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке, 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.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

4.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, 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.

4.5. В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, 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.

4.6. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса управления, отраслевого органа или структурного подразделения администрации Топкинского муниципального округа, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес.

4.7. Оригиналы ответов гражданам в письменной форме, подготовленные за подписью главы Топкинского муниципального округа, заместителей главы, передаются в управление.

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

**5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан в администрации Топкинского муниципального округа ведут глава Топкинского муниципального округа, заместители главы, руководителиотраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа и иные должностные лица.

5.2. Личный прием граждан главы Топкинского муниципального округа, заместителей главы округа проводится согласно утвержденному графику и по записи.

5.3. Организацию личного приема граждан главы Топкинского муниципального округа осуществляет управление.

Личный прием граждан заместителей главы округа, руководителей отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа, осуществляется специалистами, ответственными за работу с обращениями, соответствующих отделов, отраслевых органов и структурных подразделений администрации Топкинского муниципального округа.

5.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документов, удостоверяющих личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.5. График личных приемов составляется управлением на год и утверждается главой Топкинского муниципального округа.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте администрации Топкинского муниципального округа, на информационном стенде в здании администрации Топкинского муниципального округа.

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

5.7. На граждан, прибывших на прием, 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.

5.8. 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.

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

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. 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.

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

5.15. Карточка личного приема регистрируется в ЭДО в день проведения личного приема.

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

5.17. Ежедневно прием граждан осуществляют сотрудники управления. В ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, осуществляют запись на личный прием главы Топкинского муниципального округа.

5.18. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам 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.

**6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют уполномоченные лица в пределах своей компетенции.

6.2. 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.

6.4. 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 управлении на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

6.5. 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 Президента Российской Федерации 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;
* «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.

6.6. Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию округа, осуществляет управление в пределах своей компетенции.

6.7. В рамках текущего контроля управление 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 главу округа, должностные лица о нарушении исполнительской дисциплины.

Ежемесячно и ежеквартально управлением проводится тематический и статистический анализ поступивших обращений граждан. По итогам отчетного периода готовится справочно-аналитическая информация о ходе рассмотрения обращений, которая размещается на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.8. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в отраслевых органах и структурных подразделениях администрации округа систематически проводит анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

6.9. Управлением регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе округа.

**7. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

7.1. 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, либо уполномоченные лица, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

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

**8.Хранение дел по обращениям**

8.1. После завершения рассмотрения и оформления ответа на обращение подлинник обращения, в том числе поступивший в ходе личного приема гражданина, с копией ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, находятся на хранении в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

8.2. Дела по обращениям, поступившим в адрес администрации Топкинского муниципального округа и на имя главы округа и, хранятся в архиве управления.

8.3. Дела по обращениям, поступившим на имя заместителей главы, в отраслевые органы и структурные подразделения администрации округа, хранятся в архиве соответствующего органа или подразделения.