

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕВРИЗСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31.01.2025 г. № 29 -п

Об утверждении [Порядка](#Par29) организации работы с обращениями граждан

в Администрации Тевризского муниципального района Омской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Омской области от 06.11.2015 № 1801-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение", руководствуясь [Уставом](consultantplus://offline/ref=1BEA15D9EC55A9A4788B053264C3B7DBA8D50CE0EE71E50C69CE685CE8611B43CCSBL) Тевризского муниципального района Омской области, постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#Par29) организации работы с обращениями граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области согласно приложению.

2. Постановление Главы Тевризского муниципального района Омской области от 01.07.2013 года №502-п «Об утверждении [Порядка](#Par29) организации работы с обращениями граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области» признать утратившим силу.

3. 2. Опубликовать настоящее Постановление в печатном органе средства массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления Тевризского района Омской области» и обеспечить его размещение на официальном сайте Тевризского муниципального района Омской области в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Тевризского муниципального района Омской области Кравцова А.В.

Глава Тевризского муниципального района

Омской области С.А. Чебоксаров

Согласовано: Кравцов А.В.

Тимошенко Р.Р.

Приложение

к постановлению Администрации

Тевризского муниципального

района Омской области

от 31.01.2025 г. № 29 -п

**ПОРЯДОК**

**организации работы с обращениями граждан в Администрации**

**Тевризского** **муниципального района Омской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области (далее - Порядок) разработан на основании Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Омской области от 06.11.2015 № 1801-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение", [Устава](consultantplus://offline/ref=1BEA15D9EC55A9A4788B053264C3B7DBA8D50CE0EE71E50C69CE685CE8611B43CCSBL) Тевризского муниципального района Омской области, в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области (далее - Администрация).

2. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в Администрацию;

- поступившие по почте;

- направленные по ЕСЭДО и эл. почте;

- принятые Главой Тевризского муниципального района Омской области (далее – Глава) на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан;

- иные обращения.

4. Глава в ходе рассмотрения обращения:

1) определяет ответственных исполнителей и срок рассмотрения обращения;

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

**II. Организация приема обращений граждан**

1. Организация приема обращений граждан в Администрации Тевризского муниципального района Омской области осуществляется ответственным специалистом Администрации.

2. Ответственный специалист заносит данные гражданина в журнал регистрации обращений граждан (далее - 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.

3. 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 ответственного специалиста, принявшего обращение.

4. По результатам приема гражданина специалист, ответственное лицо делает соответствующую отметку в журнале регистрации обращений граждан.

5. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации или его структурных подразделений, разъясняется гражданину в устной форме, о чем в журнале делается соответствующая запись.

**III. Проведение мероприятий по организации личного приема Главы**

1. Личный прием Главы (далее - личный прием) осуществляется согласно графику, который размещен на официальном сайте Тевризского муниципального района Омской области в сети "Интернет", а также в другие рабочие часы с учетом графика совещаний, выездов, командировок.

2. Перед личным приемом, ответственный специалист заполняет карточку учета приема граждан, в которой заполняются следующие поля:

1) фамилия, имя, отчество ведущего прием;

2) фамилия, имя, отчество заявителя;

3) адрес места жительства (регистрации);

4) место работы;

5) должность;

6) четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса (содержание обращения);

7) дата приема;

8) контактный телефон (при наличии);

9) льготная категория гражданина;

10) результаты разрешения.

3. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

4. Карточки учета приема граждан формируются ответственным специалистом и передаются Главе до начала личного приема.

5. Во время проведения личного приема Глава 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 учета приема граждан по личным вопросам, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6. Карточка учета приема граждан с резолюцией и датой исполнения подписывается Главой и передается ответственному специалисту для внесения записи соответствующих поручений в журнал регистрации обращений граждан и направления ее для работы, согласно резолюции.

**IV. Организация делопроизводства по письменным и иным**

**обращениям**

1. Письменные обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и в соответствующем разделе ЕСЭДО ответственным специалистом в течение трех дней с даты поступления обращения.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. При регистрации обращений граждан в журнале регистрации обращений граждан и в соответствующем разделе единой системы электронного документооборота заносятся реквизиты, согласно порядку работы в ЕСЭДО, сканируется содержание обращения и приложения к обращению гражданина.

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

7. Зарегистрированные письменные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются Главе для организации последующих действий по рассмотрению обращений.

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

1. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам подготавливаются ответственным исполнителем и представляются Главе для подписи на бумажном носителе в двух экземплярах с указанием исполнителя и в электронном виде.

2. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

3. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству.

4. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется ответственным специалистом в базе данных ЕСЭДО (при наличии) и журнале исходящей корреспонденции.

5. После регистрации ответственный исполнитель направляет ответ авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам посредством почтовой связи, электронной почты или ЕСЭДО (в зависимости от канала поступления обращения и указанного в обращении способа получения ответа).

6. При отправке ответа на обращение посредством почтовой связи, ответ направляется заказным письмом с подтверждением факта отправки.

**VI. Постановка обращений на дополнительный контроль и**

**продление сроков рассмотрения обращений**

1. 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 Омской области, Правительства Омской области.

2. В случае если ответственный исполнитель понимает, что вопрос, поставленный в обращении, не будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса (дополнительный срок не может превышать 30 календарных дней).

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

**архивирование дела**

1. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его комплектования в папку, с последующим хранением в течение пяти лет.

2. Укомплектованные обращения вместе с копиями ответов гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируется ответственным специалистом.

3. После истечения срока хранения обращения папки с обращениями граждан уничтожаются с составлением акта.

**VIII. Контроль и составление отчетности**

1. Контроль соблюдения действующего законодательства и установленных сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов, соответствия содержания и полноты ответа осуществляют заместители Главы Тевризского муниципального района и руководители структурных подразделений Администрации Тевризского муниципального района Омской области, назначенные ответственными исполнителями за рассмотрение обращения.

2. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется ответственным специалистом посредством базы данных ЕСЭДО "Обращения граждан" (при наличии) и соответствующих представлений в базе данных ЕСЭДО, а также журнала регистрации обращений граждан.

3. Начальник общего отдела ежегодно готовит статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и результатах их рассмотрения, обеспечивает представление в Правительство Омской области сводного статистического отчета по обращениям граждан.