

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВЕРХНЕМАМОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 28 декабря 2020 г. № 407-р

--------------------------------------

с. Верхний Мамон

**Об утверждении Порядка**

**организации «обратной связи»**

**по результатам рассмотрения**

**обращений граждан в администрации**

**Верхнемамонского муниципального**

**района и структурных подразделениях**

**администрации муниципального района**

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», в целях повышения доверия населения и укрепления авторитета органов местного самоуправления Верхнемамонского муниципального района:

1. Утвердить прилагаемыйПорядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации Верхнемамонского муниципального района и структурных подразделениях администрации муниципального района.

2. Возложить обязанности по организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан и непосредственному взаимодействию с гражданами по телефону на начальника отдела организационной работы и муниципальной службы администрации муниципального района Маслову Н.А.

3. Признать утратившим силу распоряжение администрации Верхнемамонского муниципального района от 25.07.2019г. №252-р «Об утверждении Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации Верхнемамонского муниципального района и структурных подразделениях администрации муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации - руководителя аппарата администрации Верхнемамонского муниципального района Е.М.Костюченко.

Глава Верхнемамонского

муниципального района Н.И.Быков

Приложение

к распоряжению администрации

муниципального района

от 28.12.2020 № 407-р

**ПОРЯДОК**

**организации «обратной связи» по результатам**

**рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан[[1]](#footnote-1) в администрации Верхнемамонского муниципального района Воронежской области (далее – Порядок) регламентирует деятельность по выявлению мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений и контролю эффективности принятых решений администрацией муниципального района по разрешению поставленных вопросов.

1.2. Целью организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан является повышение доверия населения и укрепление авторитета органов местного самоуправления Верхнемамонского муниципального района.

1.3. Организация «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании статьи 14 [Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)», Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций (№ А1-3449о от 20.09.2018) и распоряжения правительства Воронежской области от 19.10.2016 № 681-р «Об организации проведения контрольных мероприятий, связанных с реализацией гражданином прав на обращение в органы государственной власти Воронежской области и доступа к информации о деятельности органов государственной власти Воронежской области».

1.4. Правовыми актами администрации муниципального района на сотрудников, ответственных за организацию рассмотрения обращений в администрации муниципального района, возлагаются обязанности по организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений (далее – уполномоченные лица), а также определяются сотрудники, непосредственно осуществляющие взаимодействие с гражданами по телефону (далее – операторы).

В структурных подразделениях администрации муниципального района уполномоченные лица и операторы определяются должностными инструкциями соответствующих лиц.

Обязанности уполномоченного лица и оператора могут быть возложены на одно должностное лицо.

1.5. Выявление мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений производится при наличии корректных контактных данных заявителя по обращениям, результат рассмотрения которых определен как «поддержано, меры приняты». Невозможность осуществления «обратной связи» с заявителем по указанному в обращении телефонному номеру (абонент не отвечает на вызовы, телефон заблокирован) расценивается как отсутствие корректных контактных данных для «обратной связи».

«Обратная связь» по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством исходящего телефонный вызов оператора на указанный в обращении телефонный номер гражданина.

1.6. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращений граждан организуется отделом организационной работы и муниципальной службы администрации муниципального района.

**2. Основные задачи «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан**

Основные задачи организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан:

- повышение ответственности органов местного самоуправления за фактическое исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан;

- организация в органах местного самоуправления эффективного внутреннего контроля за сроками исполнения положительных решений, принятых по результатам рассмотрения обращений;

- исключение случаев неполного или несвоевременного выполнения решений, принятых в результате рассмотрения обращений;

- повышение эффективности рассмотрения обращений граждан;

- повышение уровня удовлетворенности граждан результатами обращения в органы местного самоуправления, органы государственной власти Воронежской области, к Президенту РФ.

**3. Порядок осуществления «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан**

3.1. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращения осуществляется в период с момента принятия мер по обращению и до принятия главой муниципального района (руководителем структурного подразделения) решения о снятии обращения с контроля.

3.2. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан оператор руководствуется «Рекомендациями по ведению телефонного разговора» (приложение № 1). Порядок действий оператора представлен блок-схемой осуществления «обратной связи» (приложение № 2).

3.3. В случае, если гражданин не подтверждает факта принятия мер по его обращению (или по отдельным вопросам его обращения), оператор передает соответствующую информацию уполномоченному лицу органа, рассмотревшего обращение гражданина (или рассмотревшего обращение в соответствующей части) для уточнения информации и, в случае необходимости, принятия мер. При этом в электронной базе данных «Обращения граждан» автоматизированной системы документационного обеспечения администрации муниципального района (далее – АС ДОУ) указанное обращение ставится на 10 рабочих дней на дополнительный контроль.

3.4. Уполномоченное лицо информирует главу муниципального района о выявленном факте, и в соответствии с его поручением в течение 10 рабочих дней организует уточнение полученных от оператора данных и принятие при необходимости мер по фактическому исполнению мероприятий, указанных в письменном ответе гражданину.

После фактического принятия мер уполномоченное лицо уточняет мнение гражданина и, в случае получения подтверждения факта принятия мер, направляет соответствующую информацию оператору для внесения сведений в реестр «обратной связи» (Приложение № 5).

3.5. В случае невозможности принятия мер по обращению в течение 10 рабочих дней, уполномоченное лицо информирует об этом главу муниципального района (руководителя структурного подразделения), согласовывает с ним новый срок для фактического исполнения мероприятий, указанных в письменном ответе заявителю, организует постановку обращения на дополнительный контроль с новым сроком исполнения и информирует об этом соответствующего оператора. Уполномоченное лицо также уведомляет заявителя по телефону о переносе срока исполнения мероприятий по результатам рассмотрения его обращения.

3.6. Решение о снятии обращения с контроля по результатам «обратной связи» принимает глава муниципального района (руководитель структурного подразделения). Основанием для снятия обращения с контроля является подтверждение факта принятия мер.

**4. Требования к регистрации и учету результатов**

**«обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан**

4.1. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан оператором оформляется «Отчет о результатах рассмотрения обращения с учетом мнения заявителя», с использованием бланка, формируемого из регистрационной контрольной карточки (далее – РКК) АС ДОУ (Приложение № 3).

4.2. По каждому факту непринятия мер по обращению уполномоченным лицом составляется справка, с использованием бланка, формируемого из РКК АС ДОУ, в которой отражаются результаты проверки (Приложение № 4).

4.3. В случае, если по итогам проверки установлено, что меры приняты, но получен субъективно отрицательный отзыв гражданина о качестве принятых мер, снятие с дополнительного контроля такого обращения возможно с подтверждением факта принятия мер путем оформления акта комиссионной проверки с приложением фото и/или видеофиксации.

4.4. Результаты выявления мнения заявителей заносятся в реестр «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан (Приложение № 5) и включаются в ежеквартальный отчет о работе с обращениями граждан администрации муниципального района.

К отчету о работе с обращениями граждан прилагаются справки по результатам проверок фактов непринятия мер по обращениям за соответствующий период (при их наличии).

4.5. Результат «обратной связи» в электронном виде в АС ДОУ оформляется оператором путем формирования отчета об исполнении от резолюции руководителя органа, рассмотревшего обращение, к которому прикрепляются электронные образы материалов проверки и документов объективного подтверждения факта принятия мер (акта комиссионной проверки). Файлы фото и видеофиксации сохраняются в электронном виде у оператора и в АС ДОУ не выгружаются.

Приложение № 1

**Рекомендации по ведению телефонного разговора**

1. В целях рационального использования времени телефонный разговор оператора с абонентом не должен превышать 10 минут и должен состоять из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);

- уточнение факта обращения абонента с обращением в администрацию Верхнемамонского муниципального района, правительство Воронежской области, исполнительный орган государственной власти Воронежской области, к Президенту РФ и получения ответа на обращение;

- выявление мнения заявителя об исполнении принятого решения;

- завершение разговора.

2. При наличии технической возможности рекомендуется вести и сохранять аудиозапись телефонного разговора.

3. В ходе опроса заявителя оператор уточняет у гражданина информацию о фактическом принятии мер, указанных в письменном ответе заявителю по трем критериям: «выполнено», «не выполнено», «частично выполнено» и мнение гражданина по двум критериям «удовлетворен» или «не удовлетворен» принятыми мерами.

Если оператор получил исчерпывающую информацию по заданным им вопросам и истекло отведенное на телефонный разговор время, рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

4. Если в ходе опроса оператор получил от гражданина сообщение о непринятии мер или их частичном принятии (несоблюдения срока принятия мер, указанных в ответе заявителю, неполного или некачественного принятия мер), обращение ставится на дополнительный контроль с отметкой в РКК АС ДОУ.

Оператор устно информирует гражданина о том, что в данном случае необходимо выяснение причин невыполнения принятого решения, после чего уполномоченные лица дополнительно свяжутся с ним по телефону для информирования о принятых мерах или переносе срока.

5. Рекомендуется избегать конфликтных ситуаций. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок или иные обстоятельства.

В случае, когда абонент настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется не вступать с ним в пререкания, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим (ведется запись разговора), при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать оператору. О данных фактах оператор обязан проинформировать руководителя органа для принятия решения или соответствующих мер.

6. Оператор, осуществляющий «обратную связь» по результатам рассмотрения обращений, несет дисциплинарную ответственность за полноту и достоверность информации, отраженной им в документах по результатам осуществления «обратной связи».

Приложение 2

Осуществление «обратной связи» по результатам рассмотрения

обращений граждан

Оформление отчета о результатах рассмотрения с учетом мнения заявителя

Постановка на дополнительный контроль на 10 дней

Заявитель подтвердил факт принятия мер по обращению

Передача информации уполномоченному лицу в органе

Устранено

Обращение снято с контроля

Внесение сведений в АС ДОУ и реестр «обратной связи»

Определен новый срок

По мнению заявителя меры приняты частично или не качественно

Заявитель не подтвердил факта принятия мер по обращению

Субъективное мнение заявителя о неисполнении решения

Проведение проверки сведений, составление справки по результатам проверки с указанием причин невыполнения или определением нового срока, организация принятия мер

Внесение сведений в реестр дополни- тельного контроля с новым сроком

Заявитель уведомлен о переносе срока

Информирование руководителя для принятия решения по уточнению сведений и принятию мер

Информирование оператора, выявившего факт неисполнения положительного решения

Объективное подтверждение факта принятия мер актом комиссионной проверки, файлами фото (видео)фиксации

Уточнение мнения заявителя уполномоченным лицом органа

Приложение № 3

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ С УЧЕТОМ МНЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и номер регистрации | | Корреспондент | | | | | | | |
| 0000 от 00.00.000 | | Иванова А.А.  Адрес: с. Верхний Мамон, Верхнемамонский район | | | | | | | |
| Место регистрации: | | Администрация Верхнемамонского муниципального района | | | | | | | |
| Телефон заявителя: | |  | | | | | | | |
| Краткое содержание: | | О ремонте участка дороги | | | | | | | |
| Источник поступления | | | | | | | | | |
| Организация | | Автор | | Номер и дата сопроводительного письма | | | | | |
| Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | | Предеина Т.В. | | А26-00-00000000-СО1 от 00.00.0000 | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ» С ЗАЯВИТЕЛЕМ  ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ | | | | | | | | | |
| Контрольный срок принятия мер: | Дата и время исходящего (входящего) звонка заявителю | | | Меры приняты, заявитель удовлетворен  /Невозможно установить связь с заявителем/ | | | | Снято с контроля | |
| 00.00.00 |  | | |  | | | |  | |
|  |  | |  | | | |  | |  |
| ПОСТАНОВКА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ на 10 дней | | | | | | | | | |
| Причина постановки на дополнительный контроль | | Дата передачи информации уполномоченному лицу | | | | ФИО исполнителя по проведению проверки и составлению справки | | | |
| Заявитель не подтвердил факт принятия мер по обращению | |  | | | |  | | | |
| По мнению заявителя меры приняты частично или не качественно | |  | | | |  | | | |
| Срок окончания дополнительного контроля | | | | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | |
| Комментарии | | | | | | | | | |
| Подпись оператора, принявшего устное сообщение | | | | |  | | | | |

Приложение № 4

СПРАВКА О ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРКИ ПО ОТРИЦАТЕЛЬНОМУ РЕЗУЛЬТАТУ «ОБРАТНОЙ СВЯЗИ» С ЗАЯВИТЕЛЕМ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и номер регистрации | Корреспондент | | | |
| 0000 от 00.00.000 | Иванова А.А.  Адрес: с. Верхний Мамон, Верхнемамонский район | | | |
| Место регистрации: | Администрация Верхнемамонского муниципального района | | | |
| Телефон заявителя: |  | | | |
| Краткое содержание: | О ремонте участка дороги | | | |
| Источник поступления | | | | |
| Организация | Автор | Номер и дата сопроводительного письма | | |
| Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | Предеина Т.В. | А26-00-00000000-СО1 от 00.00.0000 | | |
|  | | | | |
| РЕЗУЛЬТАТ ПРОВЕРКИ | | | | |
| Факты, указанные заявителем, подтвердились: | причины | | устранено | снято с доп. контроля |
| меры не приняты |  | |  |  |
| меры приняты частично или не качественно |  | |  |  |
| НАРУШЕНИЕ НЕ УСТРАНЕНО, НАЗНАЧЕН НОВЫЙ СРОК | | | | |
| Факты, указанные заявителем, подтвердились: | причины | | | срок доп. контроля |
| меры не приняты |  | | |  |
| меры приняты частично или не качественно |  | | |  |
| РЕЗУЛЬТАТ ОБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ | | | | |
| Субъективное мнение заявителя | подтвержден | | | снято с доп. контроля |
| Факты, указанные заявителем, не подтвердились |  | | |  |
| Подпись уполномоченного лица | |  | | |
|  | | | | |

Приложение № 5

Реестр «обратной связи»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и номер обращения | Источник поступления | ФИО заявителя | Место жительства и телефон заявителя | Краткое содержание вопроса | Дата, время и результат «обратной связи» | Снято с контроля | Назначен новый срок исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. В целях применения настоящего Порядка граждане – все категории лиц, порядок рассмотрения обращений которых урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом). [↑](#footnote-ref-1)