



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Об утверждении Положения о порядке организации работы по рассмотрению обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым и Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым

В соответствии [с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»](#), [Уставом муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым](#)

1. Утвердить Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым и Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление от 09 января 2018 г. № 1 «Об утверждении Положения о работе телефонной линии – «Горячая линия Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

**Глава муниципального образования,
Председатель Красногвардейского
районного совета**

Р. ШАНТАЕВ

пгт Красногвардейское,
26 декабря 2019 года
№ 32

Абдурахманова

Приложение к постановлению
главы муниципального образования
Красногвардейский район Республики
Крым, председателя Красногвардейского
районного совета
от 26 декабря 2019 г. № 32

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации работы по рассмотрению обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым и Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым и Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым (далее - Порядок), устанавливает требования к организации работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений и сообщений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения:

1) обращений граждан, поступивших в адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым (далее – районного совета) и Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым, председателя Красногвардейского районного совета (далее – Глава муниципального образования), в том числе поданных гражданами в ходе личного либо выездного приема Главы муниципального образования;

2) сообщений граждан, поступивших:

- в социальные сети Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым (далее – социальные сети),
- на телефон приемной Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым,
- на телефонную линию «Горячая линия Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым» (далее – телефонная линия).

2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. Гражданин может лично передать письменное обращение в районный совет или Главе муниципального образования либо направить в виде почтового отправления по адресу: 297000, Республика Крым, пгт Красногвардейское, ул. Энгельса, 3.

2.2. Гражданин может устно обратиться в ходе личного либо выездного приема Главы муниципального образования.

2.3. Обработка информации от граждан (регистрация, рассмотрение, рассылка, контроль за своевременностью и качеством рассмотрения и мониторинг) обеспечивается должностными лицами Красногвардейского районного совета Республики Крым (далее - ответственными лицами районного совета).

2.4. На каждое поступившее письменное или устное обращение заполняется контрольная карточка. Контрольные карточки к обращениям передаются главе муниципального образования.

После резолюции главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым контрольные карточки не позднее следующего рабочего дня направляются ответственными исполнителям, которым адресована резолюция.

2.5. Органы и должностные лица, которым адресована резолюция по поступившим обращениям, являются ответственными исполнителями обращений (далее – ответственные исполнители).

2.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.7. Письменные обращения, поступившие в адрес районного совета или Главы муниципального образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если Главой муниципального образования не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.9. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин.

2.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым на портале Правительства Республики Крым, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.11. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения, которые не содержат подписей заявителей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили, и ответы на них направляются на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.12. При рассмотрении обращений граждан ответственные исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный или устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.13. Ответственный исполнитель обязан в кратчайшие сроки провести проверку фактов, изложенных в обращении, принять исчерпывающие меры по разрешению затронутых в обращении вопросов по существу.

2.14. По результатам рассмотрения обращения и выполнения резолюции ответственный исполнитель готовит исчерпывающую информацию.

2.15. Информация ответственного исполнителя по выполнению резолюции в сроки, указанные в резолюции, передаются ответственному лицу районного совета.

2.16. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой исполнительный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

ответ на устное обращение гражданина может быть дан устно, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Рассмотрение сообщений граждан, поступивших в социальные сети, на телефон приемной главы муниципального образования и на телефонную линию «Горячая линия Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым»

3.1. Сообщения граждан не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Гражданин может направить сообщение Главе муниципального образования через его официальные страницы в социальных сетях, на телефон приемной Главы муниципального образования.

3.3. Регистрация сообщений граждан, поступивших в социальные сети и на телефон приемной главы муниципального образования осуществляется ответственным лицом районного совета.

3.4. Гражданин может направить сообщение на телефон «Горячая линия Главы муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым». Работа телефонной линии обеспечивается работниками Единой дежурно-диспетчерской службы Красногвардейского района Республики Крым.

3.5. С целью обеспечения оперативного рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию, ответственный работник Единой дежурно-диспетчерской службы Красногвардейского района Республики Крым взаимодействует с организациями и предприятиями, расположенными на территории района, органами исполнительной власти и местного самоуправления в Республике Крым и другими органами.

3.6. Телефон горячая линия устанавливается в Единой дежурно-диспетчерской службе Красногвардейского района Республики Крым. Телефонная линия работает круглосуточно без выходных. Сообщения от заявителей на телефонную линию принимаются со стационарного телефона 120 и с сотового телефона +7978 063 0 120.

3.7. Заявитель может обратиться на телефонную линию в рабочие дни для получения информации о ходе рассмотрения его сообщения.

3.8. Сообщения, поступившие на телефонную линию, могут фиксироваться с применением технических средств.

3.9. Принятие и обработка сообщений, поступивших на телефонную линию, осуществляется ответственным лицом Единой дежурно-диспетчерской службы Красногвардейского района Республики Крым (далее – ответственным лицом ЕДДС).

3.10. Ответственное лицо ЕДДС при принятии сообщения предлагает заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество, реквизиты юридического лица, контактный телефон, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ);
- максимальную детализированную информацию по существу вопросов, которые стали причиной сообщения на телефонную линию;
- способ получения информации на свое сообщение;
- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

3.11. Ответственное лицо ЕДДС имеет право связаться в случае необходимости с заявителем для уточнения информации.

3.12. Нежелание заявителя представлять информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные. Информация по данным сообщениям передается Главе муниципального образования для принятия решения о целесообразности их

дальнейшего рассмотрения. Ответственное лицо ЕДДС должно разъяснить заявителю информацию о том, что решение о целесообразности дальнейшего рассмотрения поступившего анонимного сообщения будет принято Главой муниципального образования.

3.13. На сообщения граждан, поступившие по телефонную линию, даются разъяснения в устной форме во время разговора по телефону диспетчерами Единой дежурно-диспетчерской службы Красногвардейского района Республики Крым.

3.14. При высказывании заявителем желания направить письменное сообщение ответственное лицо ЕДДС сообщает ему почтовый адрес Красногвардейского районного совета Республики Крым.

3.15. В случае, если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за пределы компетенции органов местного самоуправления муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым, а также, если решение таких вопросов невозможно без письменного сообщения (или личного приема) заявителя, обратившемуся заявителю в срок не позднее 30 календарных дней направляется соответствующее письменное разъяснение.

3.16. В случае поступления на телефонную линию информации о чрезвычайной или аварийной ситуации ответственное лицо ЕДДС незамедлительно передает такую информацию Главе муниципального образования для принятия соответствующих мер реагирования.

3.17. На каждое поступившее сообщение ответственным лицом районного совета заполняется контрольная карточка.

3.18. Контрольные карточки к сообщениям передаются главе муниципального образования. После резолюции главы муниципального образования контрольные карточки не позднее следующего рабочего дня направляются ответственным исполнителям.

3.19. Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших в социальные сети и на телефонные линии, устанавливаются в следующие сроки:

- безотлагательно – 3 рабочих дня;
- срочно – 7 рабочих дней;
- требуют дополнительного изучения – до 30 календарных дней.

3.20. Ответственный исполнитель обязан в кратчайшие сроки провести проверку фактов, изложенных в сообщении, принять исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщении вопросов по существу.

3.21. По результатам рассмотрения сообщения и выполнения резолюции ответственный исполнитель готовит исчерпывающую информацию.

3.22. Информация ответственного исполнителя по выполнению резолюции к сообщениям, поступившим на телефонную линию, в сроки, указанные в резолюции, передаются ответственными исполнителями с подписью руководителя ответственного исполнителя уполномоченному лицу на бумажном носителе.

3.23. Ответственные исполнители в установленные сроки обязаны рассмотреть и направить ответ заявителю и Главе муниципального образования.

3.24. Подписанные ответы на сообщения граждан направляются заявителям по почте либо вручаются лично под роспись.

В случае, если заявитель изъявил желание получить ответ на свое сообщение в телефонном режиме, ответственный исполнитель предоставляет заявителю исчерпывающую информацию по заданному им вопросу по телефону.

3.25. Информация ответственного исполнителя, не содержащая сведения о решении вопросов, затронутых в сообщениях, по существу, возвращается ответственным лицом районного совета ответственному исполнителю.

3.26. Сообщения граждан считаются рассмотренными, когда заявителю даны устные разъяснения по телефону, в случае, если изложенные в устном сообщении факты не требуют дополнительной проверки, или направлен письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов.

4. Заключительные положения

4.1.. За нарушение требований настоящего Положения к ответственным лицам и ответственным исполнителям применяются меры дисциплинарного взыскания.

4.2. Материалы, связанные с обращениями и сообщениями граждан, хранятся в течение трех лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.