**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**АННИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 26.07.2019г. № 33-р

с. Березовка

Об утверждении Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан

# В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Березовского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области, в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Березовского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан (Приложение 1).

2. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Березовского сельского поселения Аннинского муниципального района Воронежской области.

3. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Березовского

сельского поселения Е. А. Шарапова

Приложение 1

Утверждено

распоряжением администрации Березовского сельского поселения Аннинского муниципального района

от 26.07.2019г. № 33

ПОРЯДОК

организации «обратной связи» по результатам

рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Березовского сельского поселения (далее – Порядок) регламентирует деятельность по выявлению мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений и контролю эффективности принятых решений муниципальных органов 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 Березовского сельского поселения.

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 органов местного самоуправления Березовского сельского поселения на сотрудников, ответственных за организацию рассмотрения обращений, 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).

Уполномоченные лица и операторы определяются должностными регламентами, должностными инструкциями соответствующих лиц.

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 одним из следующих способов:

- исходящий телефонный вызов оператора на указанный в обращении телефонный номер гражданина;

- входящий телефонный вызов гражданина на телефон «горячей линии» правительства Воронежской области, исполнительного органа государственной власти Воронежской области.

1.6. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращений граждан организуется:

- администрацией Березовского сельского поселения – в отношении обращений, рассмотренных по существу должностными лицами администрации сельского поселения;

- Советом народных депутатов Березовского сельского поселения – в отношении обращений, рассмотренных по существу Советом народных депутатов Березовского сельского поселения.

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 Березовского сельского поселения за фактическое исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан;

- организация в органах местного самоуправления Березовского сельского поселения 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 Березовского сельского поселения.

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 должностными лицами администрации Березовского сельского поселения 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 рассмотревшему обращение гражданина (или рассмотревшему 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 управления правительства Воронежской области (далее – АС ДОУ) указанное обращение ставится на 10 рабочих дней на дополнительный контроль.

3.4. Уполномоченное лицо информирует главу Березовского сельского поселения 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 Березовского сельского поселения, 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 Березовского сельского поселения. 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 Березовского сельского поселения.

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. Администрация Березовского сельского поселения формирует сводную информацию за отчетный период об имеющих место фактах непринятия мер по обращениям граждан, анализом их количества и причин, который ежеквартально направляет Главе Березовского сельского поселения.

4.6. Результат «обратной связи» в электронном виде в АС ДОУ оформляется оператором путем формирования отчета об исполнении от резолюции должностного лица, 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 правительство Воронежской области или исполнительный орган государственной власти Воронежской области 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».

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 № 2

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. Березовка, Аннинский район | | | | | | | |
| Место регистрации: | | Управление по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области | | | | | | | |
| 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. Березовка, Аннинский район | | | |
| Место регистрации: | Управление по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области | | | |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |