****

**Тульская область**

**Муниципальное образование**

**ЩЁКИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЩЁКИНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«21» 12 2014 г. № 12-2294

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по "телефону доверия" главы администрации муниципального образования Щекинский район**

В целях упорядочения работы с обращениями граждан, поступающими по «телефону доверия» главы администрации, и эффективного контроля за их рассмотрением, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Щекинского района **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по "телефону доверия" главы администрации муниципального образования Щекинский район (приложение).

2. Постановление опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном Портале МО Щекинский район.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**Щекинский район О.А. Федосов**

**Согласовано:**

В.Е. Калинкин

О.А. Машутина

А.А. Петрова

В.С. Кожевников

Исп. Субботина А.Н.

тел. 5-24-61

Приложение

к постановлению

администрации

Щекинского района

от 24.12.2014 № 12-2294

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО "ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ" ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЩЕКИНСКИЙ РАЙОН**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по "телефону доверия" главы администрации муниципального образования Щекинский район (далее – «телефон доверия»).

2. Целью организации работы «телефона доверия» является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

3. Основными задачами работы «телефона доверия» являются:

а) оказание содействия гражданам в решении их проблемных вопросов;

б) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;

в) повышение доступности органов местного самоуправления населению;

г) предоставление информации справочного характера;

д) предоставление контактной информации и разъяснение порядка направления обращений по поставленным вопросам;

е) информирование должностных лиц администрации МО Щекинский район о наиболее острых вопросах, возникающих у населения.

4. Прием и регистрация обращений, поступивших по «телефону доверия», осуществляется отделом по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район.

5. Информация о функционировании и режиме работы «телефона доверия» доводится до сведения населения путем размещения информации на официальном Портале МО Щекинский район и на информационных стендах администрации Щекинского района.

6. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется по номеру телефона 5-23-64 в следующем режиме:

- с понедельника по четверг – с 9-00 до 13-00, с 13-48 до 18-00;

- пятница – с 9-00 до 13-00, с 13-48 до 18-00;

- в выходные и праздничные дни приём обращений не ведётся.

7. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, а также в случае необходимости предоставления гражданину информации справочного характера, ответ на обращение по существу поставленных вопросов может быть дан устно.

8.В остальных случаях обращения, поступившие по «телефону доверия», регистрируются в системе электронного документооборота в день их поступления. Карточки регистрации обращений граждан по «телефону доверия» (приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования Щекинский район) с поручением главы администрации Щекинского района, либо лица его замещающего, передаются на исполнение руководителям структурных подразделений администрации Щекинского района.

9. Сопроводительные письма с кратким изложением сути обращения, поступившего по «телефону доверия», подписываются главой администрации муниципального образования Щекинский район, либо лицом его замещающим, и передаются на рассмотрение в органы местного самоуправления муниципальных образований Щекинского района или иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. В случае переадресации обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», заявителям направляется уведомление с указанием сведений о переадресации обращения в орган местного самоуправления Щекинского района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11. При обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть вопроса, заявления или жалобы. Сведения о социальном положении, принадлежности к льготной категории гражданина, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения обращения либо подготовки статистической информации, фиксируются с согласия гражданина.

12. В случае, если гражданин отказывается сообщить свою фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, сообщение не регистрируется и ответ на него не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

13. В случае поступления по «телефону доверия» обращения, в котором используются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, гражданину может быть отказано в регистрации обращения.

14. Обращения граждан, поступившие по «телефону доверия», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

15. Решение о продлении сроков рассмотрения обращений граждан и о необходимости дополнительного контроля принимается главой администрации муниципального образования Щекинский район, либо лицом его замещающим, не менее чем за 3 дня до истечения срока.

Продление сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

16. Должностные лица и руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Щекинский район обязаны обеспечить качественное и всестороннее рассмотрение обращений, в случае необходимости запросить дополнительную информацию, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения и своевременно проинформировать граждан о результатах рассмотрения их обращений.

17. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по результатам рассмотрения приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. А в случаях, предусмотренных п.7 настоящего Положения, обращение считается рассмотренным, если заявителю дан устный ответ.

18. Ответ заявителю подписывает глава администрации муниципального образования Щекинский район или заместитель главы администрации в соответствии с компетенцией.

19. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», осуществляется специалистами отдела по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район, руководителями структурных подразделений администрации Щекинского района, которым поступили обращения на исполнение.

20. Обращения граждан, поступившие по «телефону доверия», снимаются с контроля главой администрации Щекинского района, либо лицом его замещающим, на основании информации или иного документального подтверждения о его исполнении.

21. Отдел по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район еженедельно размещает оперативную информацию о ходе рассмотрения обращений граждан на Портале МО Щекинский район.

**Начальник отдела**

**по административной**

**работе и контролю О.А. Машутина**

Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования Щекинский район

|  |  |
| --- | --- |
| **Администрация** |  |
| **МО Щекинский район** |  |

**Карточка регистрации обращения**

**гражданина по «телефону доверия»**

**№ Т\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. заявителя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Почтовый адрес** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Социальное положение** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Льготный состав** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Краткое содержание вопроса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Поручение** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Глава администрации**

**Щекинского района О.А. Федосов**