**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**НОВОГОЛЬЕЛАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **ГРИБАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 11.06.2021г. № 10-р

с. Новогольелань

 Об утверждении Методики организации

внутреннего контроля за соблюдением

порядка рассмотрения обращений граждан

в администрации Новогольеланского

сельского поселения Грибановского

муниципального района Воронежской области

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Методикой организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Воронежской области, утверждённой заместителем губернатора Воронежской области – руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области С.Б.Трухачева от 09.04.2021 года:

 1. Утвердить методику организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области согласно приложению к настоящему распоряжению.

 2. Назначить ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан и осуществление внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области ведущего специалиста администрации Новогольеланского сельского поселения Шабанову Елену Николаевну.

 3. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава сельского поселения В.А. Шитов

Приложение № 1

 к распоряжению администрации

Новогольеланского сельского поселения

от 11.06.2021 г. № 10

**МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ**

**ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОГОЛЬЕЛАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГРИБАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**1. Общие положения**

 1. 1. Методика организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области (далее - Методика) разработана с учетом требований ст. 14 Федерального закона      от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 24 Федерального закона от 09.02.2009 года    № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и во исполнение п. 3 протокола поручений, определенных на совещании губернатора Воронежской области А.В. Гусева с руководителями исполнительных органов государственной власти области, структурных подразделений правительства области, главами (главами администраций) муниципальных районов и городских округов области (в режиме видео-конференц-связи) от 13.03.2019 года № 17-15/ПР - 2 (далее - протокол от 13.03.2019 № 17-15/ПР - 2).

 1.2. Методика предназначена для единых подходов к организации и осуществлению внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области, для предупреждения нарушений порядка и сроков    рассмотрения   обращений    граждан,   повышения    качества    их рассмотрения (полноты, всесторонности и объективности).

 1.3. Методику следует использовать в администрации Новогольеланского сельского поселения с учетом специфики деятельности, количества рассматриваемых обращений и особенностей документооборота в органе.

**2. Содержание и порядок организации системы внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

 2.1. Система внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан включает:

 - контроль сроков, предусмотренных Федеральным законом  от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ);

 - контроль полноты, всесторонности и объективности рассмотрения обращений;

 - контроль своевременности внесения сведений на ресурсе ССТУ. РФ;

 - контроль заполнения результатов рассмотрения обращений в АС ДОУ.

         2.2. Под сроками рассмотрения обращений в настоящей Методике понимаются все сроки, предусмотренные Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ: 30-дневный срок для рассмотрения обращения (по обращениям о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции - 20 - дневный срок), 30-дневный срок для продления срока рассмотрения обращения   (15 - дневный срок для продления срока ответа на запрос информации о деятельности органа), 15-дневный срок для ответа на запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, 7-дневный срок для перенаправления обращения по компетентности, 7-дневный срок для сообщения заявителю об отсутствии сути обращения или о том, что текст обращения не поддается прочтению,   7-дневный срок для возврата обращения заявителю, 3-дневный срок для регистрации обращения.

 При организации внутреннего контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений необходимо учитывать, что 30-дневных срок рассмотрения обращений граждан начинает свой отсчет на следующий день после дня регистрации обращения, а в последний день срока рассмотрения обращения ответ должен быть передан в организацию, оказывающую услуги почтовой связи (или направлен на адрес электронной почты заявителя). Если окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день.

 Такой же порядок исчисления сроков применяется ко всем срокам, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом №8-ФЗ.

 2.3. Организация системы внутреннего контроля предполагает распределение соответствующих обязанностей и ответственности должностных лиц администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области.

 В администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области должны быть определены:

 - должностные лица, уполномоченные принимать решения по порядку рассмотрения обращений граждан (подписывать ответы на обращения, подписывать запросы документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывать письма о перенаправлении обращений и т.д.);

 - работник администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан;

 - распределение между должностными лицами перечисленных в разделе 3 настоящей Методики функций регистратора, исполнителя, работника, ответственного за организацию рассмотрения обращений граждан, и главы   администрации Новогольеланского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области.

**3.  Функции должностных лиц администрации Новогольеланского муниципального района Воронежской области по внутреннему контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

 3.1.  Уровень регистратора

 3.1.1.  Своевременное внесение сведений (регистрационных действий) в АС ДОУ как при регистрации обращения, так и при внесении результатов его рассмотрения.

 3.1.2. Еженедельный предупредительный контроль сроков рассмотрения обращений граждан - подготовка информации об окончании сроков рассмотрения обращений на текущей и/или следующей неделе.

 Инструменты:

 Применение средств программного обеспечения для осуществления контроля и его визуализации.

 3.1.3. Ежедневный предупредительный контроль сроков обращений граждан - уведомление ведущего специалиста администрации поселения, ответственного за организацию рассмотрения обращений граждан, о наличии не рассмотренных обращений граждан на последний день срока рассмотрения обращения (день сдачи писем в почтовую службу).

 3.1.4. Заключительный контроль - информирование ведущего специалиста администрации поселения, ответственного за организацию рассмотрения обращений граждан, об истечении сроков рассмотрения обращений (на следующий день после истечения срока рассмотрения обращения гражданина), подготовка информации о нарушении сроков, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ, за прошедшую неделю.

 3.1.5. Своевременное    внесение    сведений    на    ресурс    ССТУ. РФ: представление ежемесячных отчетов и результатов рассмотрения обращений граждан. Недопущение длительного пребывания на ресурсе обращений в статусе «находится на рассмотрении» (более 30 дней), «продлено» (не более 30 дней) и «не поступило» (не более 20 дней).

 3.1.6. Ведение реестра отправки почтовой корреспонденции.

3.2. Уровень исполнителя

 3.2.1. Обеспечение полноты, объективности и всесторонности при рассмотрении обращения.

 Инструменты:

 1. Детальное изучение обращения, выделение каждого вопроса и довода по обращению, оценка обращения на предмет правильности определения компетенции, наличия у исполнителя необходимой информации для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, решение вопроса о необходимости перенаправления обращения по компетенции или запроса информации, необходимой для полного рассмотрения обращения (рекомендуется осуществлять не позднее дня, следующего за днем получения обращения).

 2. Осуществление взаимодействия с заявителем в ходе рассмотрения обращения (уточнение вопросов, цели обращения, ожидаемого результата) - применение этого инструмента рекомендуется при наличии контактных данных заявителя, так как взаимодействие с заявителем в ходе рассмотрения обращения существенно повышает результативность рассмотрения обращений и снижает вероятность повторного обращения заявителя или поступления жалобы от него.

 3.2.2. Обеспечение своевременности исполнения данных по обращению поручений и подготовка проекта ответа заявителю.

         3.2.3. Обеспечение своевременности перенаправления обращения на рассмотрение в иной орган по компетенции.

          3.2.4. Обеспечение своевременности направления запросов документов

и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по существу.

         3.2.5. Информирование   главы сельского поселения   о   ходе рассмотрения

обращения и возникших затруднениях.

 3.3. Уровень ведущего специалиста администрации поселения, ответственного за организацию рассмотрения обращений граждан.

 3.3.1. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан.

 Инструменты:

 Проведение совещаний по подведению итогов исполнительской дисциплины за месяц (ежемесячно на совещании отдельная тема - контроль сроков рассмотрения обращений граждан на основании информации регистратора о наступлении сроков рассмотрения обращений в текущем месяце).

          3.3.2. Контроль за ходом рассмотрения социально - значимых обращений.

          3.3.3. Контроль за осуществлением обратной связи в органе и за организацией дополнительного контроля до принятия мер по обращениям граждан.

3.4. Уровень главы администрации Новогольеланского сельского поселения.

 3.4.1. Контроль за состоянием организации работы с обращениями граждан в органе в целом.

 Инструменты:

 1. Проведение совещаний по подведению итогов исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан за квартал.

 2. Разработка и применение на практике системы стимулирования сотрудников,    учитывающей     качество     и     количество     рассмотренных

обращений граждан.

 3. Принятие мер дисциплинарного воздействия к исполнителям по выявленным в органе фактам нарушения сроков и порядка рассмотрения обращений.