

## АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 30.07.2019 № 272

р.п. Панино

**Об утверждении Положения**

**организации «обратной связи»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», повышение уровня удовлетворенности граждан результатами обращений и повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Панинского муниципального района Воронежской области, администрация Панинского муниципального района Воронежской области постановляет:

1. Утвердить Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации Панинского муниципального района Воронежской области (Приложение 1).

2. Утвердить рекомендации по ведению телефонного разговора (Приложение 2).

3. Утвердить блок-схему осуществления «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан (Приложение 3).

4. Утвердить форму отчета о результатах рассмотрения обращений с учетом мнения заявителя (Приложение 4).

5. Утвердить форму справки о проведении проверки по отрицательному результату «обратной связи» с заявителем (Приложение 5).

6. Утвердить форму реестра «обратной связи» (Приложение 6).

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в официальном печатном издании Панинского муниципального района «Панинский муниципальный вестник».

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Панинского муниципального района Воронежской области Ю.Л. Лепкова.

И.о.главы Панинского

муниципального района В.В.Солнцев

Приложение 1

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

**Порядок**

**организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации Панинского муниципального района**

**Воронежской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в администрации Панинского муниципального района Воронежской области (далее – Порядок) регламентирует деятельность по выявлению мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений и контролю эффективности принятых решений государственных органов по разрешению поставленных вопросов.

1.2. Целью организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан является повышение доверия населения и укрепление авторитета администрации Панинского муниципального района Воронежской области (далее – администрация).

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. Порядком администрации 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 – начальник отдела организационной работы и делопроизводства администрации Панинского муниципального района).

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 отдела организационной работы и делопроизводства администрации Панинского муниципального района.

1.6. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращений граждан организуется начальником отдела организационной работы и делопроизводства администрации в отношении обращений, рассмотренных по существу должностными лицами администрации.

**2. Основные задачи «обратной связи»**

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

 - повышение ответственности должностных лиц за фактическое исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан;

 - организация в администрации 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 государственной власти Воронежской области.

**3. Порядок осуществления «обратной связи»**

3.1. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращения осуществляется в период с момента принятия мер по обращению и до принятия руководителем аппарата администрации решения о снятии обращения с контроля.

3.2. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан начальник отдела организационной работы и делопроизводства администрации руководствуется «Рекомендациями по ведению телефонного разговора» (Приложение № 2). Порядок действий представлен блок-схемой осуществления «обратной связи» (Приложение

№ 3).

3.3. В случае, если гражданин не подтверждает факта принятия мер по его обращению (или по отдельным вопросам его обращения), начальник отдела передает соответствующую информацию уполномоченному лицу администрации, 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 управления (далее – АС ДОУ) указанное обращение ставится на 10 рабочих дней на дополнительный контроль.

3.4. Уполномоченное лицо администрации в течение 10 рабочих дней организует уточнение полученных от начальника отдела данных и принятие при необходимости мер по фактическому исполнению мероприятий, указанных в письменном ответе гражданину.

После фактического принятия мер уполномоченное лицо администрации уточняет мнение гражданина и, в случае получения подтверждения факта принятия мер, направляет соответствующую информацию начальнику отдела организационной работы и делопроизводства администрации для внесения сведений в реестр «обратной связи» (Приложение № 6).

3.5. В случае невозможности принятия мер по обращению в течение 10 рабочих дней, уполномоченное лицо администрации информирует об этом руководителя аппарата администрации, 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 начальника отдела организационной работы и делопроизводства администрации. Уполномоченное лицо администрации 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 руководитель аппарата администрации. Основанием для снятия обращения с контроля является подтверждение факта принятия мер.

**4. Требования к регистрации и учету результатов «обратной связи»**

4.1. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан начальником отдела организационной работы и делопроизводства оформляется «Отчет о результатах рассмотрения обращения с учетом мнения заявителя», с использованием бланка, формируемого из регистрационной контрольной карточки (далее – РКК) АС ДОУ (Приложение № 4).

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 № 5).

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 № 6) и включаются в ежеквартальный отчет о работе с обращениями граждан администрации.

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 начальником отдела организационной работы и делопроизводства, путем формирования отчета об исполнении от резолюции главы Панинского района, 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 начальника отдела и в АС ДОУ не выгружаются.

Приложение 2

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

**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 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 начальник отдела организационной работы и делопроизводства 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 начальник отдела организационной работы и делопроизводства 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 начальнику отдела. О данных фактах уполномоченное лицо обязан проинформировать руководителя аппарата администрации для принятия решения или соответствующих мер.

Приложение 3

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

Блок-схема 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 4

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ С УЧЕТОМ МНЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

|  |  |
| --- | --- |
| Номер и дата регистрации | Заявитель ФИО и адрес |
|  |  |
| Телефон заявителя |  |
| Краткое содержание |  |
| Источник поступления |
| Организация | Автор | Номер и дата сопроводительного письма |
|  |  |  |
|  |
| «Обратная связь» с заявителем по результатам рассмотрения обращения |
| Дата контроля | Дата и время звонка заявителю | Меры приняты, заявитель удовлетворен Невозможно установить связь с заявителем | Снято с контроля |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Постановка на дополнительный контроль на 10 дней |
| Причина постановки на дополнительный контроль | Дата передачи информации исполнителю | ФИО исполнителя по проведению проверки |
| не подтверждено факта принятия мер  |  |  |
| меры приняты частично или не качественно |  |  |
| Срок окончания дополнительного контроля |  |
|  |
| Комментарии |
| Подпись принявшего устное сообщение |  |

Приложение 5

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

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

|  |  |
| --- | --- |
| Номер и дата регистрации | Заявитель ФИО и адрес |
|  |  |
| Телефон заявителя |  |
| Краткое содержание |  |
| Источник поступления |
| Организация | Автор | Номер и дата сопроводительного письма |
|  |  |  |
|  |
| Результат проверки |
| Факты, указанные заявителем, подтвердились | Причины | Устранено | Снято с контроля |
| меры не приняты |  |  |  |
| меры приняты частично или не качественно |  |  |  |
| Нарушение не устранено, назначен новый срок |
| Факты, указанные заявителем, подтвердились | Причины | Срок контроля |
| меры не приняты |  |  |
| меры приняты частично или не качественно |  |  |
| Результат объективного контроля |
| Субъективное мнение заявителя | Подтвержден | Снято с контроля |
| факты не подтвердились |  |  |
| Подпись уполномоченного лица |  |

Приложение 6

к постановлению администрации Панинского муниципального района Воронежской области

от 30.07.2019 № 272

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 «обратно связи» | Снято с контроля | Назначен новый срок исполнения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |