|  |  |
| --- | --- |
|  | *Заседание Комитета по нормотворчеству* *и правовым вопросам Ассоциации «Совет муниципальных образований Белгородской области» по теме «Особенности системы работы с обращениями граждан и организаций* *на муниципальном уровне»* |

**Об организации работы с обращениями граждан и организаций**

**на муниципальном уровне**

**Уважаемые коллеги!**

В Белгородской области создана единая система обращений граждан и организаций с использованием электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области» (далее - СЭД «Электронное правительство области»). В целях повышения эффективности работы с обращениями издано распоряжение Губернатора области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области» (в редакции от 26 ноября 2018 года № 952-р) (далее – Методические рекомендации).

До середины 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» обрабатывались обращения, поступающие в адрес Губернатора и Правительства области, департаментов области и 10 администраций муниципальных районов и городских округов *(слайд 2)*. При этом организация работы с обращениями в этих 10 администрациях не в полной мере соответствовала требованиям методических рекомендаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций: отсутствовал тематический классификатор обращений, не велась аналитика результатов рассмотрения, обращения регистрировались вместе с входящей корреспонденцией, что зачастую приводило к нарушениям требований Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ). В 12 администрациях муниципальных районов обращения обрабатывались только на бумажном носителе.

С августа 2018 года в СЭД «Электронное правительство области» настроены карточки и механизмы, позволяющие обрабатывать 100 процентов обращений, поступающих в администрации муниципальных районов и городских округов (как напрямую от граждан, так и из иных органов власти), в электронном виде *(слайд 3)*. Таким образом, в настоящий момент во всех муниципальных районах и городских округах налажен электронный документооборот обращений в единой системе обращений граждан Белгородской области, что позволяет:

-сократить время доведения обращений до исполнителя;

-сформировать базу данных в целях исключения направления дублирующих запросов и обеспечения оперативного поиска информации;

-обеспечить соблюдение методических требований Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

-своевременно представлять отчет согласно Указу Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» путем настройки автоматической выгрузки отчета из СЭД «Электронное правительство области» на портал Администрации Президента Российской Федерации *(слайды 4-7*).

Создание унифицированной регистрационной карточки обращений в СЭД «Электронное правительство области» позволило минимизировать ошибки на первом этапе работы с обращениями – этапе регистрации. Однако на этапе рассмотрения обращения и подготовки ответа остаются ошибки. Типичными ошибками являются следующие *(слайды 8-10)*.

1. Направление ответа автору обращения при поступлении запроса информации из иного органа власти. В этом случае орган местного самоуправления должен согласно ч. 2 ст. 10 59-ФЗ представить в течение 15 календарных дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в орган, от которого поступил запрос. Ответ заявителю орган местного самоуправления не направляет.

2. Некорректное исполнение резолюции руководителя органа исполнительной власти области. Согласно правилам делопроизводства исполнитель, указанный в резолюции первым (или для которого стоит пометка «свод»), является ответственным за подготовку сводного ответа. Остальные исполнители представляют информацию в его адрес. Зачастую органы местного самоуправления в этом случае направляют и информацию, и ответ заявителю.

3. Отсутствие уведомления заявителю при направлении обращения согласно ч. 3 ст. 8 59-ФЗ по компетенции вопроса в администрации городских (сельских) поселений. В случае переадресации обращения уведомление должно быть обязательно.

4. Неправильная форма направления ответа заявителю. В соответствии с ч. 4 ст. 10 59-ФЗ ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме (на бумажном носителе).

Не соблюдаются требования Методических рекомендаций, предусматривающие в целях внутреннего контроля в случае направления ответа в форме электронного документа отправку только с официального адреса электронной почты органа местного самоуправления, а также прикрепление в СЭД «Электронное правительство области» скриншота, подтверждающего отправку.

5. Продление срока рассмотрения обращения без уведомления заявителя (ч. 2 ст. 12 59-ФЗ), а также некорректная форма уведомления о продлении срока (без указания причины продления, точной даты, до которой продлен срок рассмотрения).

6. Продление срока рассмотрения более чем на 30 дней в обращениях, вопросы которых требуют большого количества времени (например, реконструкция социальных объектов) либо наступления определенных условий (например, ремонт крыш, дорожного покрытия может быть проведен только в теплое время года).

Исполнители путают срок дачи ответа на обращение и срок для принятия мер по поддержанному обращению. Согласно ч. 2 ст. 12 59-ФЗ допускается в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган по ч. 2 ст. 10 59-ФЗ продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя. То есть общий срок рассмотрения обращения не должен превышать двух месяцев.

Срок для принятия мер зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопроса и других факторов, а значит, может быть за пределами двухмесячного срока рассмотрения обращения.

Таким образом, в пределах двухмесячного срока заявителю дается ответ о том, что было установлено, какие меры приняты и какие еще будут приняты, в какие сроки. На этом завершается рассмотрение обращения, но продолжается принятие мер.

О результатах принятых мер желательно сообщить заявителю, не дожидаясь его повторных обращений. При этом возможно использование неформальных способов: разговор по телефону, в ходе личной беседы.

Отсутствие контакта с заявителем по таким обращениям может привести к повторным обращениям и обвинениям в бездействии должностных лиц.

7. Отсутствие письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема должностных лиц органов местного самоуправления.

Ч. 3 ст. 13 59-ФЗ требует письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

8. Отсутствие карточек личного приема граждан в администрациях городских (сельских) поселений.

Карточка личного приема, в которую заносится содержание устного обращения, - обязательное требование ч. 3 ст. 13 59-ФЗ.

9. Не во всех администрациях муниципальных районов и городских округов ведутся реестры отправки ответов и информаций по обращениям.

Реестр отправки должен быть ежедневный, заверяться печатью структурного подразделения, ответственного за отправку корреспонденции, с указанием количества отправленной корреспонденции.

Все материалы по работе с обращениями размещены в разделе «Библиотека» СЭД «Электронное правительство области» и доступны всем пользователям.

Спасибо за внимание.