**Методические рекомендации**

**по организации приема граждан, обеспечению своевременного рассмотрения обращений граждан, принятию решений и направлению ответов в установленный срок органами местного самоуправления Республики Дагестан**

Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления должна основываться на принципах гласности, открытости, законности, своевременности подготовки ответов, недискриминационном подходе. Усилия органов местного самоуправления должны быть направлены на решение вопросов местного значения.

Все обращения граждан, поступающие в органы местного самоуправления, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию органа местного самоуправления, ему разъясняется его право обращения в иные органы государственной власти, компетентные по данному вопросу.

Результат рассмотрения обращения должен отвечать следующим требованиям: своевременность, достоверность, актуальность, полнота предоставляемой информации.

На официальном сайте органа местного самоуправления должен содержаться перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции данного органа, и ответы на них. Данный перечень должен обновляться раз в квартал.

**Способы приема обращений.**

Порядок обращения в орган местного самоуправления должен быть опубликован на его сайте, а также размещен на информационном стенде, расположенном в помещении администрации органа местного самоуправления.

Органы местного самоуправления могут принимать обращения граждан следующими способами: устно по телефону или в ходе личного приема; в письменной форме (лично, по почте, по факсу, по электронной почте); через форму обратной связи на сайте органа местного самоуправления.

На сайте органа местного самоуправления должен быть размещен ежеквартальный график приема граждан главой, заместителями главы, другими работниками органа местного самоуправления с указанием вопросов, по которым они принимают граждан.

Обращения, поступившие по почте, регистрируются сотрудником, занимающимся делопроизводством в органе местного самоуправления, и передаются главе органа местного самоуправления для наложения соответствующей визы, с поручением заместителям главы администрации по курируемым направлениям, которыми направляются в профильные отделы для принятия решения или подготовки ответов по существу согласно инструкциям по делопроизводству.

Адрес для направления письменных обращений и порядок доступа в помещение органа местного самоуправления, часы приема должны быть указаны на сайте органа местного самоуправления, а также при входе в помещения администрации органа местного самоуправления.

Обращения граждан в электронном виде принимаются по электронной почте органа местного самоуправления (электронный адрес должен быть размещен на сайте администрации).

Граждане могут направлять обращения через форму обратной связи на сайте органа местного самоуправления.

При условии наличия ФИО заявителя и полного почтового адреса обращение регистрируется в канцелярии и рассматривается в установленные законом сроки. Если в обращении отсутствует контактная информация, или она представлена не в полном объеме, то гражданину, направившему обращение, разъясняется порядок обращения в орган местного самоуправления.

**Порядок рассмотрения устных обращений в ходе личного приема.**

Рекомендуется проводить прием граждан в строго установленные сроки и время приема посетителей, которые должны быть обнародованы на сайте органа местного самоуправления и при входе в его помещение.

Сотрудники, ведущие прием граждан, должны корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства, использовать официально-деловой стиль речи.

Сотрудник, ведущий прием граждан, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В случае невозможности оперативно предоставить ответ гражданину ему следует предложить оставить письменное обращение.

Официальные разъяснения законодательства предоставляются только в письменной форме.

**Доступ в помещение и оформление рабочего места.**

Доступ в помещение, где проводятся консультации сотрудниками органа местного самоуправления, должен быть свободным для граждан, пришедших на прием или записанных на консультацию. Если доступ в помещение органа местного самоуправления осуществляется по пропуску, его следует оформить предварительно, а порядок его оформления необходимо разместить на сайте и при входе в помещение органа местного самоуправления.

Гражданину может быть отказано в приеме, если он ведет себя ненадлежащим образом, угрожает или выражается нецензурно в присутствии сотрудника органа местного самоуправления, ведущего прием.

В помещении должна быть предусмотрена зона для размещения граждан, ожидающих своей очереди на прием к должностным лицам органа местного самоуправления.

В процессе ожидания граждане должны иметь возможность ознакомиться с информационными материалами органа местного самоуправления (стенд и информацией о деятельности органа местного самоуправления, буклеты, пресс-релизы, разъяснения законодательства и т.д.).

Для обеспечения безопасности при проведении личного приема целесообразно оборудовать помещение камерой видеонаблюдения, «тревожной кнопкой» или обеспечить присутствие сотрудника охраны в зоне досягаемости (при наличии технической возможности).

**Требования к сотрудникам, ведущим прием граждан.**

Сотрудникам, ведущим прием граждан, рекомендуется придерживаться официально-делового стиля одежды, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность, соблюдать умеренность в использовании косметики, парфюмерии, ношении ювелирных изделий и других аксессуаров. Он должен соблюдать правила делового поведения, нормы служебной, профессиональной этики.

При возникновении разногласий между сотрудником, ведущим прием граждан, и гражданином в ходе личного приема необходимо разрешать их тактично, даже если гражданин ведет разговор на повышенных тонах или высказывает несправедливые упреки. Если гражданин ведет себя неподобающим образом, нецелесообразно сразу отказывать ему в рассмотрении его вопроса, не следует создавать конфликтных ситуаций. Следует его успокоить, внимательно и корректно разобраться в сути его обращения и представить интересующую его информацию.

Если разговор затягивается, необходимо прервать его корректно, сославшись на занятость и других ожидающих граждан, предложив альтернативу в виде направления письменного обращения.

В случае некорректного обращения гражданина в ходе личного приема ему может быть отказано в рассмотрении его вопроса с объяснением причин отказа и разъяснением права повторного обращения.

**Особенности консультирования граждан по телефону.**

Устные обращения могут приниматься по телефону делопроизводителя, по телефону приемной органа местного самоуправления или по выделенной «горячей линии». Номера телефонов для направления устных обращений целесообразно разместить на сайте органа местного самоуправления таким образом, чтобы его можно было сразу увидеть, а также на информационном стенде при входе.

Сотрудник органа местного самоуправления, рассматривающий устное обращения гражданина, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Сотрудник органа местного самоуправления, ответственный за прием устных обращений, может перенаправить заявителя за консультацией в подразделения администрации органа местного самоуправления, либо самостоятельно ответить на вопросы при устном обращении, либо предложить гражданину оставить письменное обращение, при этом представив рекомендации о порядке его оформления.

**Порядок приема и рассмотрения обращений, поступающих в письменной форме, по факсимильной связи, в электронном виде.**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Регистрация обращений, поданных в соответствии с требованиями законов, ведется по утвержденным в органе местного самоуправления правилам делопроизводства, в которых также прописаны сроки административных процедур по рассмотрению обращений граждан.

Ответ на зарегистрированное обращение следует направлять на бланке органа местного самоуправления на почтовый адрес заявителя за подписью главы или заместителя главы администрации органа местного самоуправления.

На обращения, порядок направления которых не был соблюден, также следует давать ответ, но иным доступным способом (по электронной почте, по телефону, в ходе личного приема).

Обращения в электронном виде могут приниматься на адрес электронной почты органа местного самоуправления (электронный адрес должен быть размещен на сайте), через форму обращения на сайте органа местного самоуправления на электронный адрес органа местного самоуправления.

**Учет обращений граждан и их анализ.**

Учет всех обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления, ведется в электронном виде в журнале обращений. При этом, учет устных обращений, поступивших в ходе личного приема, ведется также в письменной форме в журнале учета посетителей.

Обобщение и анализ поступивших обращений граждан следует проводить раз в полгода. Учитывается количество и виды поступивших обращений; количество устных обращений (из них по телефону, в ходе личного приема); количество письменных обращений (из них по почте, по факсу, по электронной почте, через форму обратной связи на сайте, в ходе личного приема); количество поступивших обращений от физических лиц, юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления; количество обращений рассмотренных и не рассмотренных в срок; перечень часто задаваемых вопросов; решения, принятые органом местного самоуправления по обращениям; перечень органов власти, в которые чаще всего перенаправляются граждане.

Отчетность целесообразно опубликовывать на сайте органа местного самоуправления в электронной форме, доступной для восприятия.

По результатам анализа поступивших обращений для систематизации работы с ними целесообразно размещать на сайте органа местного самоуправления типовые ответы на часто задаваемые вопросы граждан, завизированные главой (заместителем главы администрации) органа местного самоуправления.

Если поступает большое количество обращений по одному и тому же вопросу, на подобные обращения целесообразно обратить внимание и в совокупности представить их на доклад руководителю для определения необходимости принятия необходимых мер, проведения проверки, пресечения нарушения, доработки нормативных правовых актов и т.д.

**Основания для отказа в рассмотрении обращения.**

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению в органе местного самоуправления, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа местного самоуправления, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов
с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение,
о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который орган местного самоуправления многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава органа местного самоуправления (заместитель главы администрации) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу,
с уведомлением об этом решении гражданина, направившего обращение.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

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