**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан и организаций в администрации муниципального образования город Горячий Ключ**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан и организаций в администрации муниципального образования город Горячий Ключ (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и организаций, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования город Горячий Ключ с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан и организаций.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае;

- Устав муниципального образования город Горячий Ключ.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан и организаций является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан и организаций**

2.1. Местонахождение администрации муниципального образования город Горячий Ключ: Ленина ул., д. 191. Город Горячий Ключ, Краснодарский край, 353290. Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00 в контрольно-аналитическом управлении (кабинет №9) (далее Управление).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан и справочный телефон: 8(86159)-36377.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования город Горячий Ключ gor\_kluch@mo.krasnodar.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ: gorkluch.ru.

2.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Управления осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования город Горячий Ключ; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования город Горячий Ключ; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций предоставляется: непосредственно в Управлении, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации муниципального образования город Горячий Ключ, графиков личного приема граждан) на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ, на информационных стендах в администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных   
лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах администрации муниципального образования город Горячий Ключ размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

2.5. Рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется бесплатно.

2.6. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, контактный телефон;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования город Горячий Ключ до даты регистрации ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.7.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с   
обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,   
рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости   
получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.7.3. В исключительных случаях должностное лицо, на имя которого поступило обращение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.7.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.7.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.7.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.7.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.7.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и организаций осуществляет контрольно-аналитическое управление.

**3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений   
граждан и организаций - поступление в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме через официальный сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ wwww.gorkluch.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ, его первого заместителя и заместителей, поступающие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту Управления в день поступления.

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится   
вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае   
отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они   
имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.6. Обработка обращений граждан и организаций, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом Управления. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ с указанием даты поступления и фамилии сотрудника, принявшего обращение.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ письменные обращения граждан и организаций регистрируются в Управлении в автоматизированной системе «СИНКОПА-Документ» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления, к электронной учетной карточке прикрепляется сканированное обращение и приложенные к нему материалы. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте клеится штрих-код с указанием регистрационного номера с датой поступления.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;

- регистрационный номер;

- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже), наименование организации, почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

- шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

- фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения и наименование структурного подразделения администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за   
исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).   
Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному   
запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время   
рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного   
обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Специалисты Управления в день регистрации обращения передают почту главе муниципального образования город Горячий Ключ или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования город Горячий Ключ и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город Горячий Ключ, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении   
вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов,

или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответстующим должностным лицам.

3.3.5. Поручения, данные главой муниципального образования город Горячий Ключ и его заместителями вносятся в автоматизированную систему «СИНКОПА-Документ», оригиналы обращений хранятся в Управлении до окончания их рассмотрения.

3.3.6. В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в связи с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования город Горячий Ключ либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Горячий Ключ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы муниципального образования город Горячий Ключ, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя главы муниципального образования город Горячий Ключ.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со   
ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения   
на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть   
указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для   
повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все   
вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена   
формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования город Горячий Ключ, его заместителями, специалистами Управления.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. В случае необходимости оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования город Горячий Ключ, его заместителями и уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования город Горячий Ключ либо его заместителями.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем   
вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по   
рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения   
вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.19. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.2.Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, принимаются специалистами Управления и обрабатываются в автоматизированной системе «СИНКОПА-Документ» в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалисты Управления, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ; о порядке направления обращений в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ; предоставляют адреса и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой муниципального образования город Горячий Ключ, его первым заместителем и заместителями специалисты Управления предлагают направить обращение, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема в письменной форме или форме электронного документа.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону «горячей линии» выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.9. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение осуществляется в соответствие с настоящим Порядком.

3.6.10. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии» администрации муниципального образования город Горячий Ключ, осуществляет Управление.

**4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в   
целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по   
обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. В администрации муниципального образования город Горячий Ключ контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы и его заместителей, осуществляется контрольно-аналитическим управлением.

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

4.4. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования город Горячий Ключ принимается главой либо его заместителями.

4.5. В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, ставятся на контроль.

4.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у   
него на исполнении обращения и имеющуюся по ним информацию временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется при согласовании проектов ответов заявителям.

4.8. Проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.9. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником Управления на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.10. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с   
участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.11. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ осуществляется их руководителями.

4.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.13.​ В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке, с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка.