

УТВЕРЖДАЮ

Глава Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района



Л.Л. Каруна

2019 года

ПОРЯДОК

организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан¹ в администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области (далее – Порядок) регламентирует деятельность по выявлению мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений и контролю эффективности принятых решений администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района по разрешению поставленных вопросов.

1.2. Целью организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан является повышение доверия населения и укрепление авторитета администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области.

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

¹ В целях применения настоящего Порядка граждане – все категории лиц, порядок рассмотрения обращений которых урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом).

Российской Федерации», 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 (№ А1-34490 от 20.09.2018).

1.4. Правовыми актами администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области на сотрудников, ответственных за организацию рассмотрения обращений в администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области, 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 – операторы).

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 посредством исходящего телефонного вызова оператора на указанный в обращении телефонный номер гражданина.

1.6. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращений граждан организуется специалистами администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района.

2. Основные задачи «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан

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

- повышение ответственности должностных лиц администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района за фактическое исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан;
- организация в администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района 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 администрацию Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области.

3. Порядок осуществления «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан

3.1. «Обратная связь» по результатам рассмотрения обращения осуществляется в период с момента принятия мер по обращению и до принятия главой Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района решения о снятии обращения с контроля.

3.2. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан оператор руководствуется «Рекомендациями по ведению телефонного разговора» (приложение № 1). Порядок действий оператора представлен блок-схемой осуществления «обратной связи» (приложение № 2).

3.3. В случае, если гражданин не подтверждает факта принятия мер по его обращению (или по отдельным вопросам его обращения), оператор передает соответствующую информацию уполномоченному лицу администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района для уточнения информации и, в случае необходимости, принятия мер. При этом указанное обращение ставится на 10 рабочих дней на дополнительный контроль.

3.4. Уполномоченное лицо информирует главу Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района о выявленном факте и, в соответствии с его поручением, в течение 10 рабочих дней, организует уточнение полученных от оператора данных и принятие при необходимости мер по фактическому исполнению мероприятий, указанных в письменном ответе гражданину.

После фактического принятия мер уполномоченное лицо уточняет мнение гражданина и, в случае получения подтверждения факта принятия мер, направляет соответствующую информацию оператору для внесения сведений в реестр «обратной связи» (Приложение № 5).

3.5. В случае невозможности принятия мер по обращению в течение 10 рабочих дней, уполномоченное лицо информирует об этом главу Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района, 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 оператора. Уполномоченное лицо 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 глава Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района. Основанием для снятия обращения с контроля является подтверждение факта принятия мер.

4. Требования к регистрации и учету результатов «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан

4.1. При осуществлении «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан оператором оформляется «Отчет о результатах рассмотрения обращения с учетом мнения заявителя», с использованием бланка согласно приложению к настоящему Порядку (Приложение № 3).

4.2. По каждому факту непринятия мер по обращению уполномоченным лицом составляется справка, в которой отражаются результаты проверки, с использованием бланка согласно приложению к настоящему Порядку (Приложение № 4).

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 № 5) и включаются в ежеквартальный отчет о работе с обращениями граждан администрации Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района.

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» оформляется оператором путем заполнения отчета об исполнении, к которому прикрепляются материалы проверки и документов объективного подтверждения факта принятия мер (акта комиссионной проверки). Файлы фото и видеофиксации сохраняются в электронном виде у оператора.

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 Гаврильского сельского поселения Павловского муниципального района 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 оператор 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 оператор 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.

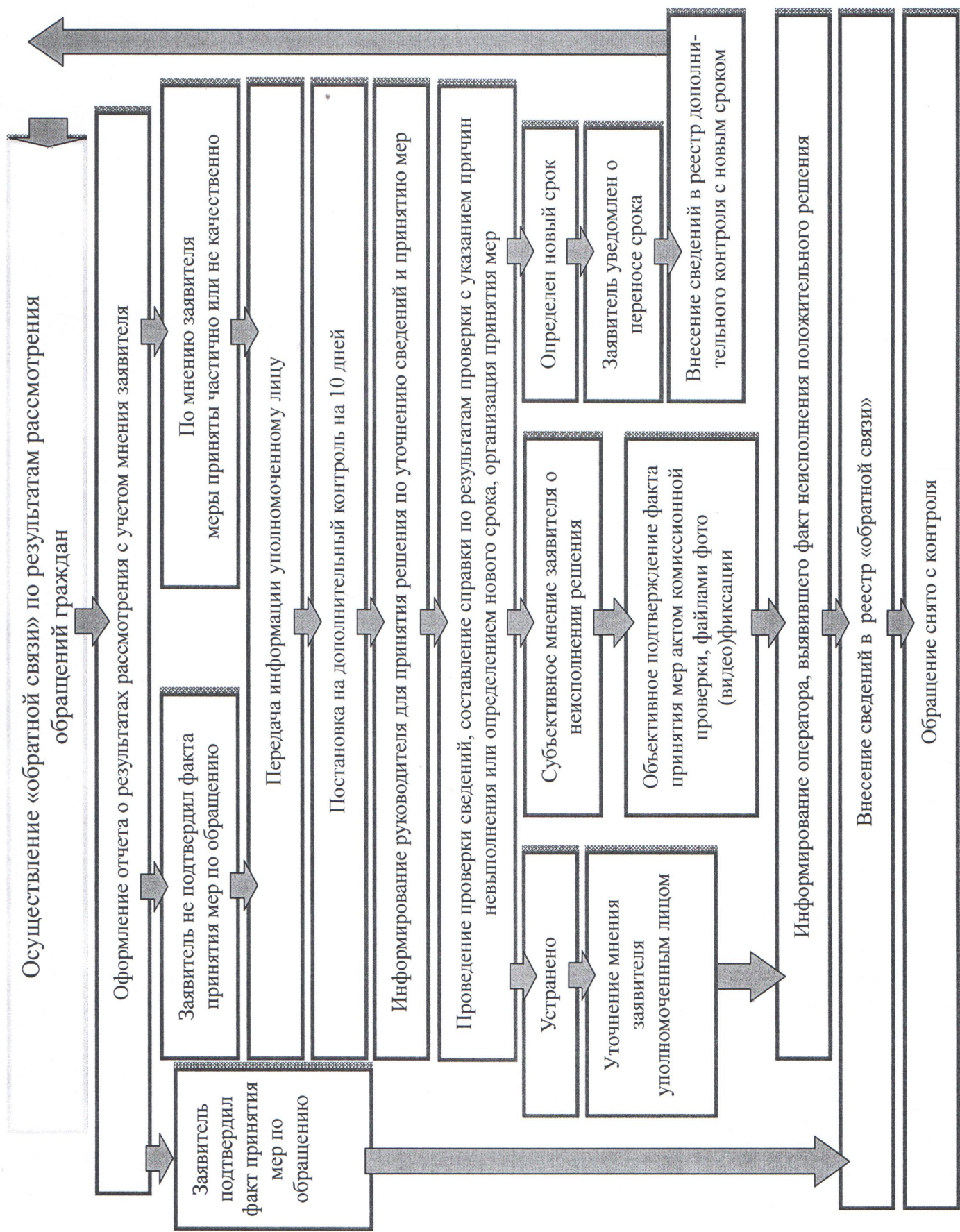
Оператор устно информирует гражданина о том, что в данном случае необходимо выяснение причин невыполнения принятого решения, после чего

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 оператору. О данных фактах оператор обязан проинформировать руководителя для принятия решения или соответствующих мер.

6. Оператор, осуществляющий «обратную связь» по результатам рассмотрения обращений, несет дисциплинарную ответственность за полноту и достоверность информации, отраженной им в документах по результатам осуществления «обратной связи».



ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ С УЧЕТОМ МНЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

Дата и номер регистрации		Корреспондент	
0000 от 00.00.000			
Место регистрации:			
Телефон заявителя:			
Краткое содержание:			
Источник поступления			
Организация	Автор	Номер и дата сопроводительного письма	

«ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ» С ЗАЯВИТЕЛЕМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ			
Контрольный срок принятия мер:	Дата и время исходящего (входящего) звонка заявителю	Меры приняты, заявитель удовлетворен /Невозможно установить связь с заявителем/	Снято с контроля
00.00.00			

ПОСТАНОВКА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ на 10 дней		
Причина постановки на дополнительный контроль	Дата передачи информации уполномоченному лицу	ФИО исполнителя по проведению проверки и составлению справки
Заявитель не подтвердил факт принятия мер по обращению		
По мнению заявителя меры приняты частично или не качественно		
Срок окончания дополнительного контроля		

Комментарии
Подпись оператора, принявшего устное сообщение

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

Дата и номер регистрации	Корреспондент	
0000 от 00.00.0000		
Место регистрации:		
Телефон заявителя:		
Краткое содержание:		
Источник поступления		
Организация	Автор	Номер и дата сопроводительного письма

РЕЗУЛЬТАТ ПРОВЕРКИ			
Факты, указанные заявителем, подтвердились:	причины	устранено	снято с доп. контроля
меры не приняты			
меры приняты частично или не качественно			
НАРУШЕНИЕ НЕ УСТРАНЕНО, НАЗНАЧЕН НОВЫЙ СРОК			
Факты, указанные заявителем, подтвердились:	причины		срок доп. контроля
меры не приняты			
меры приняты частично или не качественно			
РЕЗУЛЬТАТ ОБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ			
Субъективное мнение заявителя	подтвержден		снято с доп. контроля
Факты, указанные заявителем, не подтвердились			
Подпись уполномоченного лица			

