

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

БОЛЬШЕСОЛДАТСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.03.2020 № 152

с. Большое Солдатское

**О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями**

**граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области, утвержденный постановлением Администрации Большесолдатского**

**района Курской области от 29.10.2014г. № 422**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, Администрация Большесолдатского района Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области, утвержденный постановлением Администрации Большесолдатского района Курской области от 29.10.2014г. № 422 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области» изложить в новой редакции.

2. Должностным лицам Администрации Большесолдатского района Курской области при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области.

3.Признать утратившими силу постановления Администрации Большесолдатского района Курской области от 11.02.2016г. № 33 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области», от 11.07.2017г. № 366 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области», от 23.05.2018г. № 264 «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области, утвержденный постановлением Администрации Большесолдатского района Курской области от 29.10.2014г. № 422».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Большесолдатского района Курской области Гридина В.А.

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Большесолдатского района

Курской области В.П.Зайцев

Утвержден

постановлением Администрации

Большесолдатского района

Курской области

от 26.03.2020 № 152

***Порядок***

***организации работы с обращениями граждан в Администрации***

***Большесолдатского района Курской области***

***I. Общие положения***

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее – граждане) конституционного права на обращение в Администрацию Большесолдатского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Большесолдатского района Курской области с отраслевыми органами исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, контрольными органами исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, органами, обеспечивающими деятельность Администрации Большесолдатского района Курской области (далее – органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области), и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Большесолдатского района Курской области по адресу: 307850, Курская область, Большесолдатский район, с.Большое Солдатское, ул.Мира, 1.

График работы:

понедельник – пятница 8.00 до 17.00;

предпраздничные дни 8.00 до 16.00;

суббота и воскресенье выходные дни;

перерыв 12.00 до 13.00.

Справочные телефоны: 8 (47136) 2-12-23, 8 (47136) 2-11-26

Информация о проведении личного приема граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, месте их нахождения, графике работы органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, справочных телефонных номерах, размещена на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) (<http://bol.rkursk.ru/>).

Информацию о месте нахождения, графике работы и ходе рассмотрения обращений граждане могут получить:

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области в сети Интернет.

Прием граждан должностными лицами в Администрации Большесолдатского района Курской области осуществляется ежедневно с 9.00 до 12.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Администрацией Большесолдатского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационных стендах органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

На официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области;

графики приемов граждан;

номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений граждан, приема граждан;

фамилии, имена и отчества (при наличии) руководителей подразделений или иных должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обеспечение рассмотрения их обращений;

о поступивших обращениях (обзоры, сводки), результатах их рассмотрения и принятых мерах;

номера телефонов для справок, адрес официального сайта в сети Интернет;

описание процедур рассмотрения обращений граждан;

перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

***II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области***

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области осуществляют органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области и должностные лица органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Большесолдатского района Курской области:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично Управляющему делами Администрации Большесолдатского района Курской области;

во время проведения встреч должностных лиц органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области с населением;

во время личного приема граждан;

во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области;

по «телефону»;

иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

ответ гражданину по существу поставленного вопроса в письменной, устной форме, в форме электронного документа или ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, который может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области в сети «Интернет»;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган как соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и орган исполнительной власти Курской области, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократного давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов если:

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

ответ не может быть дан без разрешения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в орган исполнительной власти Большесолдатского района Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан – 30 дней со дня регистрации обращения в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом настоящего пункта;

письменное обращение, поступившее в органы исполнительной власти Курской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;

срок рассмотрения обращения, поступившего в органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защиты прав ребенка, регистрируются, направляются и рассматриваются безотлагательно, не позднее 3 рабочих дней со дня поступления обращения;

в соответствии со статьей 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностные лица органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

должностные лица органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

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

В случае поступления в Администрацию Курской области, органы исполнительной власти Курской области или их должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#Par106)Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Курской области или органов исполнительной власти Курской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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;

обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы;

гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме.

***III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан***

**1. Прием и регистрация письменного обращения**

Прием письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Большесолдатского района Курской области, Главе Большесолдатского района Курской области, заместителям Главы Администрации Большесолдатского района Курской области, Управляющему делами Администрации Большесолдатского района Курской области производится специалистом по работе с обращениями граждан;

в органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области – специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, при поступлении обращений:

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает конверт.

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

отмечает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее – АСОД) факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

в течение 7 рабочих дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежные купюры ценной бандеролью.

На письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, в том числе отсутствуют приложения, прикрепленные файлы, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт, экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан – должностными лицами органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5 раздела II настоящего Порядка.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

осуществляет систематизацию текстов обращений на этапе их прочтения и разделение на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, и в данном контексте:

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

«не обращения»;

открытые письма;

электронные сообщения;

обеспечивает систематизацию и обобщение текстов авторов путем уточнения данных о них;

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, сформированного автоматизированно АСОД. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

указывает социальное положение и льготную категорию (в случае наличия) заявителя;

отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), указывает, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Курской области и т.д.);

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

отделяет от обращения, в случае поступления, денежные купюры, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости снимает с них копии) и обеспечивает их возврат заявителю;

проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

**2. Направление обращения на рассмотрение**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.

Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением «ответственный» или «обобщение», который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 10 календарных дней до истечения срока установленного для исполнения поручения.

Должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

в случае согласия с проектом поручения – подписывает поручение, в том числе в форме электронного документа;

в случае несогласия - возвращает специалисту, ответственному за работу с письменными обращениями граждан, для внесения изменений в соответствующее поручение. После внесения изменений подписывает поручение о рассмотрении обращения.

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме по программе в АСОД или передает под роспись;

уведомляет граждан о направлении их обращения на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица, при наличии электронного адреса – в форме электронного документа.

Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения (исполнитель), принимает решение о рассмотрении данного обращения.

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации направляются для рассмотрения Главе Большесолдатского района Курской области или его заместителям.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**3. Рассмотрение обращения**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области:

вносит в программу АСОД резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения;

ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан, в том числе в электронной форме по программе АСОД.

Должностное лицо органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Поручение должно содержать фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости) срок исполнения, подпись и дату.

Должностное лицо органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области при рассмотрении обращений граждан:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, при необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в форме электронного документа, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекает при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

Должностное лицо органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивают в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти Большесолдатского района Курской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если от гражданина, направившего обращение, либо законного представителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается.

**4. Подготовка и направление ответа на обращение**

Должностное лицо органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области при подготовке ответов на обращения граждан исполняет поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов:

четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

при применении норм закона иметь ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации и Курской области;

содержать информацию о мерах ответственности, применяемых к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.

На лицевой стороне последнего листа ответа заявителю в левом нижнем углу указываются фамилия и инициалы исполнителя, его номер телефона.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляются органами исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, подготовившими ответ на обращение в соответствии с поручением.

При подготовке ответов на обращения и запросы на бланке документа обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа органа, направившего обращение на рассмотрение. Исходящий номер документа, являющегося ответом на обращение, присваивается автоматизировано АСОД.

Ответы на обращения, подписанные Главой Большесолдатского района Курской области направляются гражданам специалистом по работе с обращениями граждан либо специалистом по делопроизводству Администрации Большесолдатского района Курской области.

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Большесолдатского района Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Курскую областную Думу направляется в указанные органы за подписью Главы Большесолдатского района или его заместителя либо уполномоченных на то должностных лиц органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

В информации указывается:

в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной, письменной, в форме электронного документа);

по коллективным обращениям - кому из авторов обращения направлен ответ.

В случае ответа на два и более обращения, поступивших в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу, в тексте ответа на обращение указывается, на какие обращения направляется ответ с указанием даты направления обращения заявителем (если в обращении заявителем проставлена дата).

Ответы на обращения граждан и информации на контрольные обращения предоставляются для отправки ежедневно до 15.00.

Подлинники обращений граждан после рассмотрения возвращаются исполнителями специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, должностному лицу, поручившему рассмотрение обращения для проверки ответа в адрес заявителя в соответствии с настоящим Порядком.

Подлинники обращений граждан, поступившие в орган исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, должностным лицам органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области из федеральных органов, подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп "Подлежит возврату" или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Списание документов по обращению "в дело" производит должностное лицо, давшее поручение по обращению или уполномоченное им должностное лицо.

Ответственность за подготовку ответа на обращения граждан несет должностное лицо, получившее письменное или устное обращение на рассмотрение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Курской области, органы исполнительной власти Курской области или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Курской области, органы исполнительной власти Курской области или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Курской области, органы исполнительной власти Курской области или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Курской области, органов исполнительной власти Курской области в сети «Интернет».

**5. Организация и проведение личного приема граждан**

Организацию личного приема граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области осуществляется на основании графиков, утверждаемых ежемесячно распоряжением Администрации Большесолдатского района Курской области, должностными лицами органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

График личного приема граждан утверждается не позднее 25 числа каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Большесолдатского района Курской области, на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области, опубликования в средствах массовой информации.

Личный прием граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области осуществляют: Глава Большесолдатского района Курской области, заместители Главы Администрации Большесолдатского района Курской области, Управляющий делами Администрации Большесолдатского района Курской области.

Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с Главой Большесолдатского района Курской области.

График личного приема граждан должен содержать:

дату приема, день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области во время специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий», выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области осуществляется в администрациях муниципальных образований района ежемесячно согласно графику, утверждаемому Администрацией Большесолдатского района Курской области, при содействии специалистов администраций муниципальных образований района, в чьи обязанности входит организация работы с обращениями граждан.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется распоряжением Администрации Большесолдатского района Курской области.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Большесолдатского района Курской области, на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области, путем опубликования в средствах массовой информации.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Большесолдатского района Курской области.

Личный прием граждан Главой Большесолдатского района Курской области (лицом, его замещающим) осуществляется по обращениям, которые были рассмотрены заместителями Главы Администрации Большесолдатского района Курской области и на которые был дан ответ за подписью заместителя Главы Администрации Большесолдатского района Курской области.

Заместители Главы Администрации Большесолдатского района Курской области принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение за подписью руководителя органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, находящегося в непосредственном подчинении у данного заместителя Главы Администрации Большесолдатского района Курской области.

Заявителю отказывается в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

Обращения в форме устных запросов информации, поступившие в ходе записи на личный прием, прием письменного обращения или письменного запроса информации от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», регистрируются в день их поступления в соответствующий государственный орган.

Сведения о записавшихся на выездной прием граждан за один день до дня выездного приема специалистами, ответственными за организацию выездного приема граждан, передаются должностным лицам органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне в связи с исполнением ими трудовых обязанностей;

3) инвалиды I и II групп;

4) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий», выездных приемов, осуществляется специалистом Администрации Большесолдатского района Курской области, ответственным за работу с обращениями граждан.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

дата личного приема гражданина;

фамилия, имя и отчество заявителя;

адрес места жительства (пребывания) заявителя;

лицо, осуществлявшее личный прием, с указанием должности;

краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

подпись лица, осуществившего личный прием;

лицо, ответственное за исполнение;

результат личного приема гражданина;

время окончания личного приема.

С согласия гражданина в карточке личного приема могут быть указаны место работы, должность заявителя, льготный и социальный статус.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

По результатам проведения личного приема осуществляется занесение в карточки личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в соответствующий государственный орган.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в АСОД и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак – У.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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 в день приема должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина, производится запись в карточке личного приема гражданина «С согласия заявителя даны устные разъяснения». Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

При повторном обращении на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений граждан и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

Запись гражданина на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен и установленный срок рассмотрения обращения истек.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с компетенцией.

Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими личный прием граждан.

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами органа исполнительной власти Большесолдатского района Курской области во время личного приема, проводимого в Администрации Большесолдатского района Курской области по графику, направляется в структуру Администрации Большесолдатского района Курской области, ответственную за организацию личного приема граждан.

Личный прием граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области осуществляется с использованием системы личного приема на базе специального программного обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанного в целях обеспечения права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

Личный прием граждан с использованием системы личного приема граждан в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи проводится с их согласия.

**III.1.**  **Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям**

1. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется между органами исполнительной власти Курской области и органами местного самоуправления Курской области, Администрацией Президента Российской Федерации.

В Администрации Большесолдатского района Курской области обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки на рассмотрение обращений в органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от органов исполнительной власти Курской области;

проведения анализа поступивших обращений граждан и информации об их рассмотрении по установленным формам и запросам;

анализа оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти Курской области при рассмотрении обращений граждан.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие действия в АСОД:

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц органов исполнительной Курской области о рассмотрении обращений граждан;

в случае перенаправления обращений на рассмотрение в иной орган государственной власти, иному должностному лицу – оформление уведомлений авторам обращений о перенаправлении обращений на рассмотрение;

размещение ответов на обращения граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии ответа автору);

в случае служебной переписки – размещение информации о рассмотрении обращений граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии информации);

заполнение результатов рассмотрения обращений граждан по параметрам, отраженным в АСОД;

размещение информации о рассмотрении обращений граждан и заполнение результатов рассмотрения по каждому обращению в день присвоения исходящего номера на документ;

контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям граждан и ведение электронного документооборота по обращениям граждан.

2. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, Администрацией Курской области и Администрацией Большесолдатского района Курской области осуществляется в соответствии с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной и методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

3. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Администрацию Курской области, и принятых по ним мерам заполняется в органах исполнительной власти Курской области в соответствии с рекомендуемым Администрацией Президента Российской Федерации порядком заполнения.

Рекомендуемая форма отчета органа исполнительной власти Курской области о результатах рассмотрения обращений, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерам (далее – форма отчета) заполняется в электронном виде в АСОД Администрации Большесолдатского района Курской области и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее – интернет-портал) уполномоченным лицом органа исполнительной власти Курской области, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель органа исполнительной власти Курской области, в котором находилось на рассмотрении обращение и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю.

***IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан***

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Порядка осуществляется по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение является:

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 4 раздела III настоящего Порядка;

предоставление противоречивой информации исполнителями;

несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных в обращении вопросов.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

в Администрации Большесолдатского района Курской области – после направления ответов гражданам.

Поручения, по которым сроки рассмотрения обращений продлевались, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

После снятия с контроля обращений в соответствии с настоящим Порядком обращения списываются “в дело” и оформляются для архивного хранения.

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области не должна превышать двух проверок в год.

4.4. Внеплановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании выявленных нарушений установленного порядка организации работы с обращениями граждан, действующего законодательства или не устранения недостатков после проведения планового контроля, а также обращений граждан.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Большесолдатского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

При выявлении фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе Большесолдатского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти Большесолдатского района Курской области осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного Администрацией Президента Российской Федерации для обеспечения обратной связи в системе управления.

Подготовка аналитической информации (обзоров, сводок) обеспечивается автоматизировано на основании содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения сведений.

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, составляется по итогам месяца, 1 квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации Большесолдатского района Курской области обеспечивает автоматизированно анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Большесолдатского района Курской области, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мерах по сформированным автоматизированно формам размещается ежемесячно на официальных сайтах органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области в сети «Интернет».

4.9. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять граждане на основании:

устной информации, полученной по справочным телефонам органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области;

информации, полученной от органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

**V. Ответственность должностных лиц органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан**

Должностные лица органов исполнительной власти Большесолдатского района Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.