



АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИСТЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 апреля 2017 г. № 158-па

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Пристенского района Курской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 №630-па «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области» (в редакции постановлений Администрации Курской области от 25.12.2014 №861-па, от 13.03.2017 №198-па) Администрация Пристенского района Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Пристенского района Курской области.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации Пристенского района Курской области от 27.10.2014г. №860 «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Пристенского района Курской области».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, управляющего делами Администрации Пристенского района Курской области Н.М.Миронову.
4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава
Пристенского района
Курской области

В.В.Петров

Утвержден
постановлением Администрации
Пристенского района Курской области
от 11.04.2014 г. № 158-ко

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ПРИСТЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Пристенского 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 Пристенского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Пристенского района Курской области с 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 Пристенского района Курской области по адресу: 306200, Курская область, п. Пристенка, ул. Ленина, дом 5

График работы:

понедельник - пятница	9.00 до 18.00;
предпраздничные дни	9.00 до 17.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	13.00 до 14.00.

Справочные телефоны: 8(47134)2-14-97, 8(47134)2-11-07.

Информация о проведении личного приема граждан в Администрации Пристенского района Курской области, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты Администрации Пристенского района Курской области размещена на официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (pristen.rkursk.ru).

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников Администрации Пристенского района Курской области непосредственно в помещении приемной Главы Пристенского района Курской области;

по справочным телефонам Администрации Пристенского района Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области в сети "Интернет".

Прием граждан должностными лицами в Администрации Пристенского района Курской области осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным Главой Пристенского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационных стендах в Администрации Пристенского района Курской области.

На официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области в сети "Интернет", на информационных стендах Администрации Пристенского района Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения Администрации Пристенского района Курской области;

графики приемов граждан;

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

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, 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 помещение Администрации Пристенского района Курской области.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Пристенского района Курской области

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Пристенского района Курской области осуществляют должностные лица Администрации Пристенского района Курской области.

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

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в отдел организационной, кадровой работы и делопроизводства Администрации Пристенского района Курской области (далее - отдел организационной, кадровой работы и

делопроизводства);

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Пристенского района Курской области с населением; во время личного приема граждан; по "телефону доверия"; иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

письменный, устный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса;

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

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

направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течении 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 или должностному лицу органов 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»;

принятие решения о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократно 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 разглашения 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.

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 течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию Пристенского района Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Пристенского района Курской области;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Пристенского района Курской области, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом настоящего пункта, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите 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 государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Глава Пристенского 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 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 Администрации Пристенского 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.

2.5 Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления Пристенского 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 и (или) адрес электронной почты, 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 форме электронного документа, и почтовый адрес, 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 либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Пристенского района Курской области, Главе Пристенского района Курской области, заместителям главы Администрации Пристенского района Курской области, производится отделом организационной, кадровой работы и делопроизводства.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте:

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 журнале регистрации письменных обращений граждан 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 специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан должностными лицами Администрации Пристенского 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 Администрации Пристенского района Курской области с указанием даты приема письменного обращения.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5 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 отправок (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

Письменные обращения граждан с пометкой "лично" передаются адресату без вскрытия конверта (пакета).

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель и рассматриваются как письменное обращение.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан: на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. 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;

указывает в журнале регистрации письменных обращений граждан фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. 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; 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;

направляет обращение заместителю главы администрации, управляющему делами Администрации Пристенского района Курской области для подготовки проекта резолюции.

2. Направление обращения на рассмотрение

Заместитель главы администрации, управляющий делами Администрации Пристенского района Курской области готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его Главе Пристенского района Курской области 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. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие 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.

Глава Пристенского района Курской области, либо уполномоченное на то лицо подписывающее поручение о рассмотрении обращения.

в случае согласия с проектом поручения - подписывает поручение,

в случае несогласия - возвращает заместителю главы администрации, управляющему делами Администрации Пристенского района Курской области, 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 под роспись;

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.

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

3. Рассмотрение обращения

Должностное лицо Администрации Пристенского района Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Должностное лицо Администрации Пристенского 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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием гражданина, направившего обращение;

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 Администрации Пристенского района Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или государственный орган, запрашивает в указанных органах 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 Администрацию Пристенского района Курской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию Пристенского района Курской области или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.

4. Подготовка и направление ответа на обращение

Должностное лицо Администрации Пристенского 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 Главой Пристенского района Курской области - либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка

осуществляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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.

В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, гражданину в течение 30 дней со дня регистрации его обращения направляется промежуточный ответ о принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления срока рассмотрения обращения.

Копия ответа либо информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Пристенского района Курской области через Администрацию Курской области направляется в указанный орган за подписью Главы Пристенского района Курской области или его заместителей либо уполномоченных на то должностных лиц Администрации.

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).

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

Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт муниципального образования «Пристенский район» Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте муниципального района «Пристенский район» Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации Пристенского района Курской области.

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

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

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в Администрации Пристенского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Пристенского района Курской области осуществляется на основании графиков, утверждаемых Главой Пристенского района Курской области.

График личного приема граждан, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Пристенского района Курской области, на официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области, опубликования в средствах массовой информации.

Личный прием граждан в Администрации Курской области осуществляют: Глава Пристенского района Курской области и заместители главы Администрации Пристенского района Курской области.

Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с лицом, утверждающим график личного приема граждан.

График личного приема граждан должен содержать:

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 также может проводиться должностными лицами Администрации Пристенского района Курской области во время выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами Администрации Пристенского района Курской области осуществляется в администрациях муниципальных образований Пристенского района согласно графику, утверждаемому Главой Пристенского района Курской области, при содействии специалистов администраций муниципальных образований, 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 Главой Пристенского района Курской области.

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

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

Сведения о записавшихся на выездной прием граждан за один день до дня выездного приема специалистами, ответственными за организацию выездного приема граждан, передаются должностным лицам Администрации Пристенского 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 действующим 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 выездных приемов, осуществляется отделом организационной, кадровой работы и делопроизводства. 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.

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.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан 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 - лпр, обозначающий личный прием.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Пристенского 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.

VI. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1 Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Пристенского района Курской области осуществляется заместителем главы администрации, управляющим делами Администрации Пристенского района Курской области.

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 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 Администрации Пристенского 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 Пристенского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Пристенского 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 Пристенского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

4.6 Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет отдел организационной, кадровой работы и делопроизводства.

4.7 Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации Пристенского района Курской области осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений - "поддержано", "разъяснено", "не поддержано". Приводятся данные о количестве обращений "находятся на рассмотрении", сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступали.

"Поддержано" означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению.

"Разъяснено" означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

"Не поддержано" означает, что по результатам рассмотрения предложение

признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

Результаты рассмотрения обращений граждан в Администрации Пристенского района Курской области и дата ответа на обращения, поступившие в Администрацию Пристенского района Курской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, заполняются на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: ССТУ.РФ.

4.8 Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Пристенского района Курской области, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Отдел организационной, кадровой работы и делопроизводства обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Пристенского района Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте муниципального образования «Пристенский район» Курской области, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

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

устной информации, полученной по справочным телефонам Администрации Пристенского района Курской области;

информации, полученной от Администрации Пристенского района Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

V. Ответственность должностных лиц Администрации Пристенского района Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

Должностные лица Администрации Пристенского района Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.