

ПОСТАНОВЛЕНИЕ 31 октября 2014 года №75 Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СТАРОЛЕЩИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
СОЛНЦЕВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
31 октября 2014 года №75**

**Об утверждении Порядка организации
работы с обращениями граждан в
Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области Администрация Старолещинского сельсовета Солнцевского района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Старолещинского сельсовета
Солнцевского района курской области

В.В.Воробьева

Утверждено
постановлением Администрации Старолещинского сельсовета
Солнцевского района
Курской области
от 31.10. 2014г № 75

**Порядок
организации работы с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района
Курской области**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия с гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в устной, письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области по адресу: 306133, Курская область, Солнцевский район, с. Старый Лещин, ул. Мальцевка д.22

График работы:

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

Справочные телефоны: 8 (47154) 2-25-86.

Административными регламентами может устанавливаться иное время приёма граждан в пределах вышеуказанного времени.

Информацию о проведении личного приема граждан в Администрации Солнцевского района Курской области, графике работы и ходе рассмотрения обращений граждане могут получить:

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области;

по справочным телефонам Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области в сети Интернет.

Прием граждан должностными лицами в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется ежедневно с 09.00 до 17.00 (кроме субботы и воскресенья)

На официальном сайте в сети Интернет, на информационном стенде Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

график приема граждан;

номера телефонов для справок, адрес электронной почты, 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 приёма граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляют должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области;

во время проведения выездных приемов должностными лицами Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области с населением;

во время личного приема граждан;

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 соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области;

срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем одновременно уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения;

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского 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) электронный 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 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает на почту не вскрытыми 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:

в течение семи дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр лично или ценной бандеролью.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан - должностными лицами Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского

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 Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, 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 отправлений (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. 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 писем, заявлений, жалоб 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.), в случае необходимости указывает, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и т.д.);

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений.

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 письменного 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 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 дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

в случае согласия с проектом поручения – подписывает поручение;

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 работу с обращениями граждан

передает подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю под роспись.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных федеральных органов, Курской областной Думы, Администрации Курской области и ее структурных подразделений направляются для рассмотрения Главе Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

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

Рассмотрение обращения

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области:

ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан.

Должностное лицо Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 при рассмотрении обращений граждан:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае 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»;

создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе может обеспечить его рассмотрение 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;

в случае необходимости привлекает к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 письменного 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 направляемые обращения направлялись в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского 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

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области при подготовке ответов на обращения граждан исполняют 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.

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 законодательством 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.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского 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, Администрацию Курской области и ее структурные подразделения направляется в указанные органы за подписью Главы Старолещинского сельсовета Солнцевского 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).

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.

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 Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графика, утвержденным Главой Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

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

Личный прием граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляют: Главой Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, должностными лицами Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области или уполномоченные на то лица.

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.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется Главой Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в Администрации сельсовета, на официальном сайте Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, путем опубликования в средствах массовой информации.

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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

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 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 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 Старолещинского сельсовета Солнцевского 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, рассмотренными должностными лицами Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области во время личного приема по графику, направляется ответственному по работе с обращениями граждан Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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:

в Администрации Курской области осуществляется после направления ответов и предоставления копий ответов гражданам в управление по работе с обращениями граждан;

в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области органах после направления ответов авторам.

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 соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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 Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляют:

в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области – специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.7. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, составляется по итогам первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, и результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, в средствах массовой информации.

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

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

Создан: 06.11.2019 08:01. Последнее изменение: 06.11.2019 08:01.

Количество просмотров: 1149

© 2009-2023 Областное государственное унитарное предприятие
«Информационный центр «Регион-Курск» 305002, г. Курск, ул. М.Горького, 65 А-3, офис 7
Администрация сайта: (4712) 39-51-52, 39-51-53 E-mail: icrk@mail.ru