

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области

Порядок

рассмотрения обращений граждан в

Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Курской области от 30 мая 2008 года № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курской области» и устанавливает единые требования организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Предусмотренный Порядок не распространяется на обращения граждан, рассматриваемые в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, и иные случаи, в отношении которых законодательством установлен особый порядок рассмотрения.

I. Общие положения

1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Граждане могут непосредственно передавать письменные обращения в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области. Устные обращения могут поступать при проведении личного приема должностными лицами, по специально организованным "горячим линиям".

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ведение делопроизводства и осуществление контроля за деятельностью по рассмотрению обращений граждан, поступающих в адрес Главы Администрации Солнцевского района Курской области, заместителя главы Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, а также организацию личного приема граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляет заместитель главы администрации(далее специалист)

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

2.1. Порядок информирования о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области размещается , на информационных стендах Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

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

Прием граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется ежедневно с 9.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Прием граждан должностными лицами в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется ежедневно с 9.00 до 13.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, являются:

руководитель, осуществляющий индивидуальное устное информирование (далее – должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование);

специалист, осуществляющий в соответствии с должностной инструкцией индивидуальное устное информирование граждан.

Должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, должность.

При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, дают ответ самостоятельно. Если информация, которая необходима заявителю, требует привлечения других специалистов, в том числе с направлением запросов по существу поставленного вопроса, должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, предлагают гражданину обратиться письменно либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого гражданина должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, выделяют не более 20 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, могут предложить гражданину обратиться в письменном виде либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Должностное лицо, осуществляющее письменное информирование, или уполномоченное им должностное лицо в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя для подготовки письменного ответа.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде в соответствии с указанным в обращении адресом.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется гражданам в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Индивидуальное письменное информирование направляется по почте по адресу гражданина в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается должностным лицом, осуществляющим письменное информирование, или уполномоченным им должностным лицом.

Публичное информирование граждан осуществляется посредством привлечения СМИ.

2.2. Сроки рассмотрения письменного обращения.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, направляются в течение 7 дней со дня их 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

30-дневный срок рассмотрения обращений граждан исчисляется со дня регистрации поручения должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан, о рассмотрении данного обращения в структуре Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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.

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 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.

Подготовленный проект ответа на обращение непосредственным исполнителем согласовывается должностными лицами, ответственными за исполнение поручения, - в срок до 1 дня с момента получения проекта ответа от непосредственного исполнителя.

Ответы на обращения граждан подписываются должностным лицом либо уполномоченным на то лицом в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от непосредственного исполнителя.

Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защиты прав ребенка, регистрируются, направляются и рассматриваются безотлагательно и в первоочередном порядке.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, могут быть сокращены по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица.

Время ожидания в очереди к должностному лицу либо уполномоченному на то лицу для подачи и получения документов не должно превышать одного часа.

2.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Основанием для приостановления либо для отказа в рассмотрении обращения являются следующие случаи:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому 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;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.4. Требования к местам приема граждан по личным вопросам.

Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиками, приведенными в пункте 2.1 раздела 2 настоящего Порядка.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с гражданами размещаются информационные стенды.

Рабочие места специалистов, осуществляющих регистрирующих обращения граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющими организовать регистрацию и исполнение обращения в полном объеме.

Помещения приема граждан включают места для ожидания, информирования, приема заявителей и должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Помещение приема граждан оборудуется:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

аптечкой для оказания доврачебной помощи.

В местах проведения приема граждан предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Прием граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется в соответствии с графиками, утверждаемыми должностными лицами, в специально отведенных для этого помещениях.

На двери комнаты приема граждан должна находиться табличка с наименованием должности, фамилии, имени и отчества лица, осуществляющего прием граждан.

Место для приема гражданина должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

Места ожидания должны быть оборудованы: стульями, столами для оформления документов, информационным стендом.

Должны быть созданы условия для обслуживания граждан – инвалидов:

обеспечено беспрепятственное передвижение инвалидов на колясках;

при необходимости вход в помещение должен быть оборудован пандусом; к гражданину, ограниченному в движениях, должностное лицо спуститься для проведения приема.

2.5. Требования к письменному обращению граждан, необходимые для его рассмотрения.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления Солнцевского района Курской области либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

2.6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, установленных действующим законодательством;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

предоставление письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомление граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

III. Последовательность рассмотрения обращений граждан.

3.1. Описание последовательности действий при рассмотрении обращений граждан.

Последовательность действий при рассмотрении обращений включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация письменных обращений граждан;

направление письменных обращений граждан на рассмотрение;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовка ответов на письменные обращения граждан;

организация личного приема граждан.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, производится специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, поступившими по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования обращения граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

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.

Поступившие оригиналы документов (удостоверяющие личность и т.д.), денежные купюры, приложенные к письменному обращению, возвращаются заявителю лично или 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, составляется акт по прилагаемой форме (приложение № 1). Экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с письменными обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет дату приема письменного обращения.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с действующим законодательством. Письменные обращения непосредственно от граждан, не содержащие фамилии, подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа не принимаются, о чем разъясняется гражданину.

Специалист, ответственный за работу с письменными 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.

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный номер, срок исполнения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области или должностных лиц Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, направляется в течение семи 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.

Должностные лица при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, в связи с чем жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Рассмотрение письменных обращений граждан

Должностное лицо Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, получившее обращение на рассмотрение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего его рассмотрения.

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

Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, в пределах их полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у граждан и юридических лиц;

создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

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

своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;

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

систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского 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.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

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

В случае, если в письменном 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 один и тот же орган местного самоуправления 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 принятом решении в течение 7 дней со дня регистрации данного обращения извещается гражданин, направивший обращение.

Результатом выполнения административной процедуры рассмотрения обращений граждан является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

Срок выполнения вышеуказанной административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в исключительных случаях может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.5. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Должностные лица Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области при подготовке ответов на письменные обращения граждан исполняют поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст ответа должен:

соответствовать поставленным в обращении вопросам;

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

при необходимости применения 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.

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 по уважительным причинам, заявителю в установленный срок направляется промежуточный ответ о рассмотрении обращения и принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления обращения.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области через Администрацию Курской области, направляется в указанные органы за подписью Главы администрации, заместителя Главы администрации

В информации также указывается:

в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной или письменной);

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 специалисту, ответственному за работу с письменными обращениями граждан, должностному лицу, поручившему рассмотрение обращения для проверки ответа в адрес заявителя в соответствии с настоящим Порядком.

Подлинники обращений граждан, поступившие в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, должностным лицам 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.

Результатом выполнения вышеуказанной административной функции является направление ответа заявителю.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дней.

3.6. Организация 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 графиков, утверждаемых на полугодие 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.

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:

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 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) беременные женщины;
- 4) инвалиды I и II групп;
- 5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- 6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с

ребенком в возрасте до 3 лет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Это может быть любой документ, который должен содержать данные о гражданине, пришедшем на прием, и его фотографию.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина

Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется специалистом, Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

дата личного приема гражданина;
дата рассмотрения обращения;
фамилия, имя и отчество заявителя;
адрес места жительства (пребывания) заявителя;
место работы, должность заявителя;
льготный и социальный статус заявителя;
лицо, осуществлявшее личный прием (с указанием наименования структурного подразделения Администрации Курской области, должности, фамилии и инициалов);
краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;
подпись лица, осуществившего личный прием;
лицо, ответственное за исполнение;
результат рассмотрения обращения.

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.

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 Солнцевского района Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае повторного обращения 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.

Срок выполнения административной процедуры при проведении личного приема граждан, беседы с гражданином по телефону составляет не более 20 минут на одного гражданина.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Порядком.

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

IV. Порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Контроль осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению рассмотрения граждан..

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 подпункта 3.5 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.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется после направления ответов и предоставления копий ответов гражданам в отдел правовой, организационной и кадровой работы Администрации Солнцевского района Курской области, ответственному за работу с обращениями граждан.

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.

Плановый контроль за полнотой и качеством исполнения 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 органах местного самоуправления Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области не должна превышать двух проверок в год.

Внеплановый контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании выявленных нарушений установленного Порядка, действующего законодательства или не устранения недостатков после проведения планового контроля.

Внеплановый контроль за исполнением рассмотрений обращений граждан осуществляется по поручению Главы Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области,

Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан 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 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.

Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль по обращениям, направленным ими в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан осуществляется гражданами, их объединениями и организациями в соответствии с пунктом 2.6 раздела II настоящего Порядка.

Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет Администрации Солнцевского района Курской области.

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

Отдел правовой, организационной и кадровой работы Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, ответственный за работу с обращениями граждан, обеспечивает сбор, 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 обнародования за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

V. Порядок обжалования действий (бездействия)

**должностного лица, а также принимаемого им решения
при рассмотрении обращений граждан.**

Граждане могут обращаться в Администрацию Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области в ходе рассмотрения обращений граждан на основании настоящего Порядка.

Граждане могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращения, письменно или устно в Администрацию Солнцевского района Курской области. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявители вправе обратиться письменно почтовым отправлением в Администрацию Курской области в соответствии с пунктом 2.5 раздела II настоящего Порядка.

Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области.

Если в результате их рассмотрения жалобы признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего Порядка, повлекшие за собой жалобы граждан.

Порядок рассмотрения письменных жалоб граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области, структурном подразделении Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области осуществляется в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

Если в результате рассмотрения жалобы признаются обоснованными, то на основании настоящего Порядка принимаются решения о применении мер ответственности к виновным лицам, допустившим нарушения в ходе рассмотрения обращения, повлекшие за собой жалобы граждан.

Гражданину направляется сообщение о принятом решении в течение 10 дней со дня принятия решения.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения обращения, действия или бездействия должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращения, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Прикреплённый файл:  [Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Старолещинского сельсовета Солнцевского района Курской области](#) [216.5 Kb]

Создан: 04.04.2014 08:07. Последнее изменение: 04.04.2014 08:07.

Количество просмотров: 1683