

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КУРЧАТОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 27.11.2023 №873

Об утверждении Порядка

организации работы с обращениями

граждан в Администрации

Курчатовского района Курской области

Руководствуясь Федеральными законами от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального района «Курчатовский район» Курской области, в соответствии с постановлением Губернатора Курской области от 12.12.2022 № 412-пг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, Администрация Курчатовского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Курчатовского района Курской области.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Курчатовского района Курской области при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Курчатовского района Курской области.

3. Управлению делами Администрации Курчатовского района Курской области (Скворцова М.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Курчатовский район» Курской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами Администрации Курчатовского района Курской области М.В. Скворцову.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) и подлежит размещению на официальном сайте муниципального района «Курчатовский район» Курской области в сети Интернет.

Глава района А.В. Ярыгин

Утвержден

постановлением Администрации

Курчатовского района Курской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_

Порядок

организации работы с обращениями граждан

в Администрации Курчатовского района Курской области

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Курчатовского района Курской области (далее — Порядок) разработан в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального района «Курчатовский район» Курской области, постановлением Губернатора Курской области от 12.12.2022 № 412-пг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области», с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения, граждане, заявители), результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Термины, использованные в Порядке, применяются в значениях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.3. Порядок распространяется на обращения, поступившие Главе Администрации Курчатовского района Курской области, в Администрацию Курчатовского района Курской области.

1.4. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в Администрацию Курчатовского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Курчатовского района Курской области с муниципальными образованиями Курчатовского района Курской области, и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. На официальном сайте Администрации Курчатовского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее официальные сайты), на информационных стендах Администрации Курчатовского района Курской области, в средствах массовой информации размещаются следующие сведения:

информация о порядке работы с обращениями;

адрес места нахождения Администрации Курчатовского района Курской области;

номера телефонов для справок, адрес официального сайта;

график приемов граждан;

номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений, приема граждан;

отчеты о количестве и характере поступивших обращениях, результатах их рассмотрения и принятых мерах.

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

**2. Организация рассмотрения обращений**

**в Администрации Курчатовского района Курской области**

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

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие:

- по почте;

- через унифицированную форму страниц разделов официальных сайтов;

- во время проведения встреч должностных лиц Администрации Курчатовского района Курской области с населением;

- во время личного приема граждан;

- во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц Администрации Курчатовского района Курской области;

- по телефону;

- иным способом.

* 1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

а) обращение на бумажном носителе - наименование муниципального образования, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

б) обращение в форме электронного документа наименование муниципального образования, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

2.4. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия или адрес, по которому должен быть направлен ответ, — такое обращение регистрации и дальнейшему рассмотрению не подлежит, а на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.5. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы или предложения в письменном виде или в форме электронного документа.

2.6. Результатом рассмотрения обращения является:

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

б) ответ заявителю по существу поставленного вопроса в письменной, либо в устной форме, либо в форме электронного документа;

в) размещенный на официальных сайтах с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц;

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

д) направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и орган исполнительной власти Курской области, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

ж) принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, если в нем содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение;

з) устное разъяснение гражданину по вопросам, поставленным в ходе его личного приема или обращения по телефону.

2.7. Обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если:

а) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

б) текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

в) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю;

г) в обращении не указаны фамилия заявителя либо почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

д) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

2.8. Если в обращении, указанном в пункте 2.7, 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.

2.9. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

а) обращение, поступившее в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Администрацию Курчатовского района Курской области;

б) срок рассмотрения обращения - 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации Курчатовского района Курской области, за исключением случая, указанного в подпункте «в» настоящего пункта;

в) письменное обращение, поступившее в Администрацию Курчатовского района Курской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение;

г) обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите прав ребенка, регистрируются и направляются для рассмотрения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

д) в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ должностное лицо Администрации Курчатовского района Курской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя;

е) должностные лица Администрации Курчатовского района Курской области по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 календарных 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.

2.10. В случае поступления в Администрацию Курчатовского района Курской области или его должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальных сайтах, заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен этот ответ; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.11. В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» запрос информации о деятельности Администрации Курчатовского района Курской области подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 календарных дней сверх установленного федеральным законом срока для ответа на запрос.

**3. Последовательность действий при работе с обращениями**

**3.1. Прием и регистрация письменного обращения.**

3.1.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Курчатовского района Курской области производится управлением делами.

3.12. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) не реже 2 раз в день осуществляет контроль за поступлением обращений, в том числе в электронной форме в автоматизированной системе обработки данных по обращениям (далее - АСОД);

б) при поступлении письменных обращений на бумажном носителе: проверяет правильность адресации корреспонденции; возвращает в объект федеральной почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма; вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает конверт.

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

отмечает в регистрационной карточке АСОД факт поступления вложений, о чем составляется соответствующий акт; в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения возвращает заявителю вложения ценной бандеролью, иным доступным способом, обеспечивающим их сохранность.

3.1.4. В случае обнаружения при вскрытии пустого конверта либо недостачи документов, упомянутых заявителем в обращении, в том числе отсутствия приложения, прикрепленных файлов, указанных в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт в произвольной форме, который приобщается к поступившему обращению.

3.1.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями, а также должностными лицами Администрации Курчатовского района Курской области на личном приеме граждан, осуществляемом согласно графикам, утвержденным в соответствии с пунктом 4.2 Порядка.

3.1.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) по просьбе заявителя на втором экземпляре (копии) письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования Администрации Курчатовского района Курской области и даты приема письменного обращения;

б) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.3 Порядка;

в) 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;

г) осуществляет предварительную систематизацию обращений на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

«не обращения» (поздравления, соболезнования и т.п.); сообщения (информация, поступившая в форме рассылки на официальный адрес электронной почты; комментарии к событиям; уведомления с пометкой «для сведения» о направлении обращений на рассмотрение в иные органы власти и т.п.);

д) на лицевой стороне первого листа обращения, поступившего на бумажном носителе, в верхней части листа проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, сформированного АСОД.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

е) заполняет регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

При поступлении обращения, подписанного двумя и более заявителями (далее коллективное обращение), заявителями в регистрационной карточке указываются первые два, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

ж) проверяет обращение на повторность;

з) в случае поступления дубликата уже принятого ранее обращения приобщает его к материалам аналогичного зарегистрированного обращения;

и) производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения.

3.1.7. «Не обращения» передаются адресату без регистрации.

3.1.8. Сообщения регистрируются в АСОД и направляются для сведения в Администрацию Курчатовского района Курской области по компетенции.

**3.2. Направление обращения на рассмотрение.**

3.2.1.Специалист, ответственный за работу с обращениями, по согласованию с должностным лицом готовит проект резолюции о рассмотрении обращения и направляет его должностному лицу Главе Администрации Курчатовского района Курской области на подпись.

3.2.2. Резолюция должна содержать поручение, предписывающее действие, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее исполнитель), подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может быть дано нескольким исполнителям, каждый из которых дает ответ заявителю по вопросам своей компетенции.

3.2.3. Исполнители, указанные в подпунктах 3.2.2, несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, с указанной целью вправе запросить необходимые документы и материалы в других органах публичной власти.

3.2.4. В случае принятия решения ответственным исполнителем о перенаправлении обращения на рассмотрение в иной орган публичной власти или иному должностному лицу ответственный исполнитель в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет о перенаправлении обращения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, для принятия им решения о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и назначении нового ответственного исполнителя.

3.2.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

направляет обращение с подписанной резолюцией соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме в АСОД или передает под подпись;

в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указан для направления ответа или уведомления о переадресации адрес электронной почты, на который ранее направлялись ответ либо уведомление о переадресации иному заявителю, исполнителю и заявителю направляется соответствующая информация о недопустимости разглашения сведений о частной жизни, в том числе персональных данных в соответствии со статьей 24 Конституции Российской Федерации, частью 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2.6. Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения, принимает решение о порядке рассмотрения данного обращения в соответствии с пунктом 2.7 Порядка.

3.2.7. Обращения, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, направляются для рассмотрения должностным лицам, либо уполномоченным на то лицам Администрации Курчатовского района Курской области.

* 1. **Рассмотрение обращения.**

3.3.1. Должностное лицо Администрации Курчатовского района Курской области, получившее обращение, в тот же день принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

3.3.2. Должностное лицо Администрации Курчатовского района Курской области при рассмотрении обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя;

б) принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов;

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье Федерального закона № 59-ФЗ;

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

е) создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием заявителя;

ж) 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;

з) привлекает при необходимости к рассмотрению обращения переводчиков и иных специалистов;

и) проверяет исполнение ранее принятых решений по повторным обращениям данного заявителя.

3.3.3. Должностное лицо Администрации Курчатовского района Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения.

3.3.4. В случае, если от заявителя, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем уведомляется заявитель.

3.3.5. В соответствии со статьей 1 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее 2 раз) давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в Администрацию Курчатовского района Курской области. О данном решении заявитель уведомляется.

3.3.6. В случаях, когда заявитель требует предоставления информации, содержащей персональные данные и (или) сведения о частной жизни гражданина, в интересах которого им направлено обращение, следует руководствоваться требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

3.4.1. Должностное лицо Администрации Курчатовского района Курской области при подготовке ответов на обращения граждан исполняет поручения в соответствии с резолюцией. Ответ на обращение (далее ответ) оформляется на бланке установленной формы.

3.4.2. Текст ответа должен:

а) четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ по существу на все поставленные в обращении вопросы;

б) при применении норм законодательства Российской Федерации и Курской области иметь ссылки на данные нормы.

3.4.3. Ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа несут исполнитель, подготовивший ответ, и должностное лицо, его подписавшее.

3.4.4. При подготовке ответов на бланке обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа. Исходящий номер присваивается АСОД автоматизировано.

3.4.5. Ответы на обращение подписываются Главой Курчатовского района Курской области или его заместителями, либо уполномоченными на то должностными лицами Администрации Курчатовского района Курской области.

3.4.6. Регистрация ответа, его последующие размещение в АСОД и отправка осуществляются специалистом управления делами Администрации Курчатовского района Курской области.

3.4.7. Ответ на обращение заявителю отправляется почтой простым письмом по адресу, указанному в обращении, при наличии адреса электронной почты, отправляется на данный адрес.

3.4.8. Ответ на коллективное обращение направляется каждому заявителю, указавшему свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) и адрес для ответа, за исключением случая, когда заявители просят направить ответ конкретному лицу (лицам) либо по конкретному адресу (адресам).

3.4.9. В случае ответа на два или более обращения, поступившие в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу от одного и того же заявителя, в ответе указывается, на какие обращения направляется ответ.

3.4.10. Ответ направляется в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.4.11. Подлинник обращения после рассмотрения возвращается специалистам, ответственным за работу с обращениями, для учета в установленном порядке.

Подлинники обращений, поступивших в Администрацию Курчатовского района Курской области, из Администрации Курской области подлежат возврату через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующей отметки в сопроводительном письме.

3.4.12. Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений, поступивших в Администрацию Курчатовского района Курской области через Администрацию Курской области, Администрацию Президента Российской Федерации, направляется в указанные органы за подписью Главы Курчатовского района Курской области или его заместителя либо уполномоченными на то должностными лицами Администрации Курчатовского района Курской области.

**3.5. Порядок ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.**

3.5.l. Заявитель либо его законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, за исключением случаев, когда в указанных документах и материалах содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, либо персональные данные иных лиц, либо по иным основаниям, предусмотренным федеральным законодательством.

3.5.2. Решение об ознакомлении заявителя либо его законного представителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, либо мотивированный отказ направляется заявителю (законному представителю) должностным лицом, которое рассматривало обращение, в течение 10 рабочих дней со дня регистрации такого письменного обращения.

3.5.3. Заявителем либо его законным представителем делается собственноручная запись на заявлении (копии заявления) об ознакомлении.

3.5.4. В случае поступления обращения, в котором содержится информация о действиях (бездействии) должностного лица, указанное должностное лицо уведомляется о поступлении такого обращения, при этом направление такого обращения на рассмотрение по существу данному должностному лицу недопустимо. Должностное лицо, в отношении которого поступило обращение, вправе ознакомиться с таким обращением.

3.5.5. Должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе ознакомиться с иными документами и материалами, касающимися обращения, находящегося у него на рассмотрении, по согласованию со специалистом, ответственным за работу с обращениями.

**4. Организация и проведение приема граждан**

**4.1.Требования к организации приема граждан**

4.1.1 Организацию личного приема граждан в Администрации Курчатовского района Курской области осуществляют Глава Курчатовского района Курской области и уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан осуществляется в Администрации Курчатовского района Курской области по адресу: 307251 Курская область, г. Курчатов, пр-кт Комунистический, д.12

**График работы Администрации Курчатовского района Курской области:**

понедельник – четверг 8.00 до 17.15;

пятница 8.00 до 17.15;

предпраздничные дни 8.00 до 16.15;

суббота и воскресенье выходные дни;

перерыв 12.00 до 13.00.

Справочные телефоны: 8(47131) 4-12-81.

4.1.2. Личный прием граждан в Администрации Курчатовского района Курской области осуществляется на основании графика, утверждаемого ежегодно Главой Курчатовского района Курской области, должностными лицами Администрации Курчатовского района Курской области.

4.1.3. График личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Курчатовского района Курской области, на официальном сайте Администрации Курчатовского района Курской области.

4.1.4 Личный прием граждан в Администрации Курчатовского района Курской области осуществляют: Глава Администрации Курчатовского района Курской области, заместители Главы Администрации Курчатовского района Курской области, начальники управления Администрации Курчатовского района Курской области или уполномоченные на то лица.

4.1.5. 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.

4.1.6. График личного приема граждан должен содержать:

дату приема, день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность.

**5. Проведение личного приема граждан.**

5.1.1. 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.

5.1.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.1.3. Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

5.1.4. 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;

результат личного приема гражданина.

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

5.1.6. 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.

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

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

5.1.9. В соответствии со статьей 13 Федерального закона №59 -ФЗ 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.

5.1.10. 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.

5.1.11. 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.

5.1.12. 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.

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

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

5.1.15. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами Администрации Курчатовского района Курской области, во время личного приема, проводимого в Администрации Курчатовского района Курской области по графику, направляется в управление делами Администрации Курчатовского района Курской области.

**6. Прием и регистрация иных устных обращений**

* 1. Гражданин может оставить устное обращение по телефону, при этом он в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);

суть обращения;

номер телефона;

почтовый адрес для ответа на обращение.

В случае отказа гражданина от предоставления указанных сведений устное обращение не принимается.

* 1. Специалист, ответственный за работу с обращениями, заполняет на поступившее устное обращение регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

Рассмотрение устного обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с Порядком.

**7. Обеспечение обмена электронными данными по обращениям**

7.1. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется между органами исполнительной власти Курской области и органами местного самоуправления Курской области, Администрацией Президента Российской Федерации.

7.2. В Администрации Курчатовского района Курской области обмен электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

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

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от исполнительных органов;

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

анализа оценки эффективности деятельности исполнительных органов при рассмотрении обращений.

7.3. Система обмена электронными данными по обращениям осуществляется посредством АСОД.

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

- регистрация обращений;

- размещение электронных образов письменных обращений;

- внесение поручений должностных лиц о рассмотрении обращений;

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

- размещение ответов на обращения в установленных форматах (в том числе размещение цифровой копии ответа);

- размещение информации о рассмотрении обращений в установленных форматах (в том числе размещение цифровой копии информации);

заполнение результатов рассмотрения обращений по параметрам, отраженным в АСОД;

- размещение информации о рассмотрении обращений и заполнение результатов рассмотрения по каждому обращению в день присвоения исходящего номера документу;

- контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям.

7.5. Уполномоченное лицо Администрации Курчатовского района Курской области, ответственное за предоставление отчета о результатах рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курчатовского района Курской области, и принятых по ним мерам, заполняет его в электронном виде в АСОД и (или) на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ РФ.

**8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Курчатовского района Курской области, осуществляется должностным лицом, ответственными за работу с обращениями граждан.

8.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в следующих формах: текущий, в том числе особый, плановый и внеплановый контроль.

* 1. Текущий контроль.

8.3.1. Текущий контроль начинается с момента регистрации обращения и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

8.3.2. Текущий контроль осуществляется по каждому обращению следующими способами:

с использованием учетных форм в АСОД;

оперативное выяснение хода исполнений поручений по обращениям; письменные напоминания о приближающихся и истекших сроках рассмотрения обращений.

8.3.3. При осуществлении текущего контроля проверяются полнота и качество информации, предоставляемой в адрес заявителя, своевременность направления ответа.

8.3.4. Нарушение требований Порядка является основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение.

8.3.5. Основанием для снятия обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа заявителю на все содержащиеся в обращении вопросы.

8.3.6 После снятия с контроля в соответствии с Порядком обращение оформляется для архивного хранения в установленном порядке.

8.3.7. Обращения, снятые с контроля, содержат следующие документы: резолюция обращения, карточка обращения, ответы по обращению и подтверждения отправки ответов, если такие были направлены почтой.

8.4. Плановый контроль.

8.4.1. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с планом или графиком, утверждаемым Главой Курчатовского района Курской области, должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в Администрации Курчатовского района Курской области не должна превышать двух проверок в год.

8.5. Внеплановый контроль.

8.5.1. 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.

8.5.2 Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Курчатовского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Курчатовского района Курской области

8.5.3 Должностные лица, уполномоченные на проведение плановых или внеплановых проверок, при их проведении:

проверяют организацию работы с обращениями на соответствие Порядку и действующему законодательству;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями.

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

8.5.5 При выявлении фактов нарушения Порядка рассмотрения обращений граждан должностное лицо, курирующая работу с обращениями граждан, вправе требовать от должностных лиц исполнительных органов Курской области, осуществлявших рассмотрение обращения, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе Курчатовского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности, предусмотренной пунктом 9.1 Порядка.

8.5.6 Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляют в Администрации Курчатовского района Курской области – отдел организационной работы.

**9. Анализ обращений**

9.1. В соответствии со статьей 14 Федерального закона № 59-ФЗ Администрация Курчатовского района Курской области осуществляет анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

9.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в Администрацию Курчатовского района Курской области, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения и размещенных в АСОД, по итогам квартала, полугодия, года и размещается на официальных сайтах.

**10. Ответственность за нарушение Порядка**

10.1. Должностные лица Администрации Курчатовского района Курской области, допустившие нарушение требований Порядка, несут ответственность, установленную действующим законодательством.