**АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
 ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 02 июля 2019 года № 62**

**Об утверждении Порядка организации**

**работы с обращениями граждан в**

**Администрации Никольского сельсовета**

**Октябрьского района**

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, Администрация Никольского сельсовета Октябрьского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:
 1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района.
 2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Никольского сельсовета Амелину О.Г.

 3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района в сети «Интернет»: nikolskii46.ru.

.

Глава Никольского сельсовета

Октябрьского района В.Н. Мезенцев

Утвержден

постановлением Администрации

Никольского сельсовета

 Октябрьского района
 от 02.07.2019 № 62

 **Порядок**

**организации работы с обращениями граждан в**

**Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района**

**Общие положения**

 1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района (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 Никольского сельсовета Октябрьского района , а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района с муниципальными образованиями Октябрьского района Курской области, и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в 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 Никольского сельсовета Октябрьского района по адресу: 307217 Курская область, Октябрьский район, д. Стоянова, д. 29
    **График работы Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района:**

     понедельник - пятница                      8.30 до 17.00;

     предпраздничные дни                       8.30 до 16.00;

    суббота и воскресенье                      выходные дни;

     перерыв                                     12.30 до 14.00.

    Справочные телефоны: 8(47142) 3-92-12.

 Информация о проведении личного приема граждан участвующих в рассмотрении обращений граждан, размещена на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (nikolskii46.ru).
 Информацию о месте нахождения, графике работы и ходе рассмотрения обращений граждане могут получить:

 в устной форме от специалистов Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района непосредственно в помещении для приема граждан;
 по справочным телефонам Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района 8(47142) 3-92-12;

 в письменной форме по почте, в форме электронного документа;
на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района в сети "Интернет".

 Прием граждан должностными лицами в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляется ежедневно с 10.00 до 17.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Никольского сельсовета Октябрьского района .

 Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района в сети "Интернет", в средствах массовой информации, на информационных стендах Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района.

 На официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района в сети «Интернет» и в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района;

график приемов граждан;

номер кабинета для осуществления приема письменных обращений граждан, приема граждан;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, официального сайта в сети "Интернет";

описание процедур рассмотрения обращений граждан;
перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района .

 **II. Организация рассмотрения обращений граждан в**

**Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района**

 2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляют должностные лица Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района :

 по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставление гражданами лично в  Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района с населением;

во время личного приема граждан;

по телефону;

иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан являются:

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;

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

возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных 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 календарных 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;

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

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района, сокращается по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

в соответствии со статьей 12 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные лица Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

должностные лица Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района 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;

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

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

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

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в 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.

**III. Последовательность действий при работе с**

**обращениями граждан**

 **3.1. Прием и регистрация письменного обращения**

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района производится отделом организационной работы.

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;

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

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

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:
 отмечает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее - АСОД) факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

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

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан - должностными лицами Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, 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 Никольского сельсовета Октябрьского района и даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

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

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

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:

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

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

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

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

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

«не обращения»;

открытые письма;

электронные сообщения;

обеспечивает систематизацию и обобщение текстов авторов путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации;

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой буквы района или города, откуда поступило обращение (если обращение поступило из другого региона, то проставляется обозначение Рз), обозначения «ЗИ» (в случае регистрации запросов, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»), первой буквы фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о заявителе, то проставляется обозначение Кол или б/п соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. 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 регистрационной карточке АСОД фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

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

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

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

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

производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения в электронной форме;

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.»;

регистрирует поступившее обращение в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района в журнале регистрации письменных обращений граждан.

 **3.2. Направление обращения на рассмотрение**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его Главе Октябрьского района Курской области.

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 календарных дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Глава Никольского сельсовета Октябрьского района:

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

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

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю передает под роспись;

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

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

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

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации.

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

**3.3. Рассмотрение обращения**

 Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района:

распечатывает на бумажном носителе поручение об исполнении обращения и докладывает должностному лицу, в адрес которого оно направлено;

вносит резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения;

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

Должностное лицо Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, 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 Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района при рассмотрении обращений граждан:

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

принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;
принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

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

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

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

привлекает при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

Должностное лицо Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района при направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

В соответствии со статьей 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района 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.

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

Должностное лицо Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района при подготовке ответов на обращения граждан исполняет поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.
Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов:

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

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

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

При подготовке ответов на обращения и запросы на бланке документа обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа органа, направившего обращение на рассмотрение.

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

Ответ на обращение подписывается Главой Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

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

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение и его отправка осуществляются специалистом отдела организационной работы Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, подготовившими ответ на обращение в соответствии с поручением.

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

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

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

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.

Подлинники обращений граждан, поступившие в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района, из Администрации Курской области подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп "Подлежит возврату" или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области.

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

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

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

Организацию личного приема граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляют Глава Никольского сельсовета Октябрьского района Курской области и уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляется на основании графиков, утверждаемых ежегодно Главой Никольского сельсовета Октябрьского района Курской области, должностными лицами Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района.

График личного приема граждан утверждается не позднее 25 декабря, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета.

Личный прием граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляют: Глава Никольского сельсовета Октябрьского района, заместитель Главы Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, начальник отдела Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района. Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с лицом, утверждающим график личного приема граждан.

График личного приема граждан должен содержать:

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

Личный прием граждан 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, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в день приема должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина, производится запись в карточке личного приема гражданина "С согласия заявителя даны устные разъяснения." Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

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

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

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, во время личного приема, проводимого в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района по графику, направляется в отдел организационной работы Администрации Октябрьского района.

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

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

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

 в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

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

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

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

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

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

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

В Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

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

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

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

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

Система обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется посредством АСОД.

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

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

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

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

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

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

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

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

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

1. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации и Администрацией Курской области осуществляется в соответствии с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной и методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.
2. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Администрацию Курской области, и принятых по ним мерам заполняется в органах исполнительной власти Курской области в соответствии с рекомендуемым Администрацией Президента Российской Федерации порядком заполнения.

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

 Ответственность за заполнение формы отчета на интернет – портале несет Администрация Никольского сельсовета Октябрьского района в лице должностных лиц Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, в котором находилось на рассмотрении обращение и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю.».

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляется должностным лицом, 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 4.4 раздела III настоящего Порядка;

предоставление противоречивой информации исполнителями;
несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется, после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов в отдел организационной работы Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района;

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 предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с планом или графиком, утверждаемым Главой Никольского сельсовета Октябрьского района Курской области, должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Основанием для проведения планового контроля являются поступившие в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района обращения граждан, от Администрации Курской области, 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.

Периодичность проведения планового контроля в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района не должна превышать двух проверок в год.

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

Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Октябрьского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района Курской области.

4.5. 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 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 Октябрьского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района осуществляет

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

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

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

"Не поддержано" означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района, составляется по итогам первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Заместитель Главы Администрации обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Никольского сельсовета Октябрьского района, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

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

устной информации, полученной по справочным телефонам в Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района;

информации, полученной от органов местного самоуправления по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

**V. Ответственность должностных лиц Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан**

5.1. Должностные лица Администрации Никольского сельсовета Октябрьского района, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.