

**АДМИНИСТРАЦИЯ НИЖНЕБОРКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ГОРШЕЧЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«27» октября 2014 г. №82
Об утверждении Порядка организации работы с
обращениями граждан в Администрации
Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района
Курской области**

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

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Нижнеборковского сельсовета Е.М.Хархардину.

4. Постановление вступает в силу после его обнародования и подлежит размещению на Официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

Глава Нижнеборковского сельсовета

А.Н. Часовских

Утвержден постановлением Администрации
Нижнеборковского сельсовета Горшеченского
района Курской области от 27 октября 2014г.
№82

**Порядок
организации работы с обращениями граждан в
Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского
района
Курской области**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области (далее - Порядок) разработан с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в Администрацию Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области с отраслевыми органами исполнительной власти Курской области, контрольными органами исполнительной власти Курской области, органами, обеспечивающими деятельность Администрации Курской области, Администрации Горшеченского района (далее - органы исполнительной власти 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.

1.1. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области по адресу: 306828, Курская область, Горшеченский район, с. Нижние Борки, ул. Центральная

График работы:

понедельник-пятница	8.00 до 17.00;
предпраздничные дни	8.00 до 16.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	12.00 до 14.00.

Справочные телефоны: 8 (47133) 3-06-36.

Информация о проведении личного приема граждан, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты, размещена на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета

Горшеченского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) (n-borki.ru).

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

- в устной форме
- по справочным телефонам органов
- в письменной форме по почте, в форме электронного документа;
- на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета

Горшеченского района Курской области в сети Интернет.

Прием граждан должностными лицами в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области осуществляется ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационных стендах.

На официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах органов исполнительной власти Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района; графики приемов 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 помещения, предназначенные для приема граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области осуществляют должностные лица Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области:

по почте;

по информационным системам общего пользования; доставленные гражданами лично в Администрацию Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области (далее - Администрация);

во время проведения встреч с населением; во время личного приема граждан;

во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области;

по «телефону доверия»; иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

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

принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов если:

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений: обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области;

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

срок рассмотрения обращения, поступившего в органы исполнительной власти Курской области, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

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

должностные лица по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

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

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

2.5. Требования к письменному обращению граждан: гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа власти Курской области, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее > при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы;

гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших: в Администрацию Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области, производится - ответственными за работу с обращениями граждан.

Ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте:

проверяет правильность адресации корреспонденции; возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, ответственный за работу с обращениями граждан: отмечает в регистрационной карточке факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

в течение 7 рабочих дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр 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 ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан – Главой Нижнеборковского сельсовета, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

Ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа власти, даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приема письменного обращения.

Ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5 настоящего Порядка.

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.

Ответственный за работу с обращениями граждан: 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), 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 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 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;

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

2. Направление обращения на рассмотрение

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 должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.

Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением «ответственный» или «обобщение», который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 10 календарных дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

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

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

Ответственный за отправку корреспонденции:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, или 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 либо уполномоченного на то лица обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных федеральных органов, Курской областной Думы, Губернатора Курской области, Администрации Горшеченского района направляются для рассмотрения Главе Нижнеборковского сельсовета или его заместителю.

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

3. Рассмотрение обращения

Ответственный за работу с обращениями граждан:

Регистрирует заявления в журнале учета письменных и устных обращений, заявлений и жалоб граждан и направляет Главе Нижнеборковского сельсовета для наложения резолюции с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения
ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан.

Должностное лицо органа, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, 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 при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивают в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения 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 один и тот же орган исполнительной власти Курской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4. Подготовка и направление ответа на обращение

Должностное лицо органа местного самоуправления при подготовке ответов на обращения граждан исполняет поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов:

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

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

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

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

Ответ на обращение подписывается Главой Нижнеборковского сельсовета.

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 Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации,

Федерации, Курскую областную Думу, Администрацию Курской области, Администрацию Горшеченского района направляется в указанные органы за подписью Главы Нижнеборковского сельсовета Горшеченского 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 орган местного самоуправления из федеральных органов, подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Списание документов по обращению «В дело» производит должностное лицо, давшее поручение по обращению, или уполномоченное им лицо.

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

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в органах местного самоуправления осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней» на основании графика, утвержденного Главой Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района.

Личный прием граждан в Администрации Курской области осуществляют: Глава Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района, заместитель Главы Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района.

График личного приема граждан должен содержать:

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

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами органов местного самоуправления во время специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий», выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами органов местного самоуправления осуществляется на сходах граждан, в учреждениях культуры.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется Главой Нижнеборковского сельсовета.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области, на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области.

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

Сведения о записавшихся на выездной прием граждан за один день до дня выездного приема специалистами, ответственными за организацию выездного приема граждан, передаются должностным лицам органов местного самоуправления.

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.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий», выездных приемов, осуществляется ответственным по работе с обращениями граждан.

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 рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема и заносится в журнал регистрации заявлений, обращений граждан. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак - лпр, обозначающий личный прием.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых

гражданином вопросов не входит в компетенцию органа местного самоуправления, 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.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах местного самоуправления осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Порядка осуществляется по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение является:

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 4 раздела III настоящего Порядка;

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

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан: устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области - после направления ответов гражданам;

Поручения, по которым сроки рассмотрения обращений продлевались, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

После снятия с контроля обращений в соответствии с настоящим Порядком обращения списываются «в дело» и оформляются для архивного хранения.

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в органах местного самоуправления 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 Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

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

При выявлении фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

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

в Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области – заместитель Главы Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района;

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления 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 неподлежащими удовлетворению.

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Управление по работе с обращениями граждан обеспечивает сбор, учет и

анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Нижнеборковского сельсовета Горшеченского района Курской области, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

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

устной информации, полученной по справочным телефонам органов местного самоуправления;

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

V. Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

Должностные лица органов местного самоуправления, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.