## [АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БЕЛОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ П О С Т А Н О В Л Е Н И Е от 10 октября 2019 года № 60 Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района](https://www.admpen.ru/munitsipalnoe-obrazovanie-2/postanovleniya/1399-administratsiya-penskogo-selsoveta-belovskogo-rajona-kurskoj-oblasti-p-o-s-t-a-n-o-v-l-e-n-i-e-ot-10-oktyabrya-2019-goda-60-ob-utverzhdenii-poryadka-organizatsii-raboty-s-obrashcheniyami-grazhdan-v-administratsii-penskogo-selsoveta-belovskogo-rajona-kurskoj-oblasti)

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БЕЛОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 10 октября 2019 года   № 60**

**Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области**

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 г № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» И в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области Администрация Пенского сельсовета Беловского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

            1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

            2. Постановление вступает в силу с момента опубликования.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Пенского сельсовета

Беловского района                                                           А.И. Тищенко

Утвержден

постановлением Администрации Пенского сельсовета

Беловского района Курской области «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области от 10.10.2019 г № 60

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан в Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области**

1. **I.Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее – граждане) конституционного права на обращение в Администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области с отраслевыми органами исполнительной власти Курской области, контрольными органами 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.

1.2. Личный прием граждан осуществляется в АдминистрацииПенского сельсовета Беловского района Курской области: 307913, Курская область Беловский район с. Пены ул. Базарная д.38

График работы:

понедельник-пятница                                 9.00 до 17.00;

предпраздничные дни                               9.00 до 16.00;

суббота и воскресенье                               выходные дни;

перерыв                                                      12.00 до 14.00.

Справочные телефоны: 8 (47149) 3-42-96.

Информация о проведении личного приема граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты, участвующих в рассмотрении обращений граждан, изложена в приложении № 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области в сети Интернет (www.admpen.ru).

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области непосредственно в помещении для приема граждан:

по справочным телефонам администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области (приложение № 1 к настоящему Порядку);

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области в сети Интернет.

Прием граждан должностными лицами в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением главы администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

     Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

           На официальных сайтах в сети Интернет, на информационных стендах администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения;

графики приемов граждан;

номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений граждан, приема граждан;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов 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 Пенского сельсовета Беловского района Курской области**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляет администрация Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

2.2. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

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

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

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

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержаться 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 Пенского сельсовета Беловского района Курской области;

срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области;

срок рассмотрения обращения, поступившего в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

в исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностные лица органов исполнительной власти Курской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем одновременно уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения;

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

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

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

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа государственной, муниципальной 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) электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

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

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

**III. Последовательность действий при работы с обращениями граждан**

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

     Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте или в форме электронного документа:

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 факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

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

На письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, в том числе отсутствуют приложения, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт по прилагаемой форме (приложение № 2 к настоящему Порядку). 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 Пенского сельсовета Беловского района Курской области, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с действующим законодательством.

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.

Специалист, 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 автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее - 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.), в случае необходимости указывает, откуда поступило обращение (из Администрации Беловского района Курской области, 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, в случае поступления, от обращения поступившие денежные купюры, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости снимает с них копии) и возвращает их 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.

1. Направление письменного обращения на рассмотрение

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения письменного обращения и передает его должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.

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

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

Должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

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

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

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме по программе в АСОД 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 семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого 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, Администрации курской области, Администрации Беловского района Курской области направляются для рассмотрения Главе администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области или его заместителям.

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

1. Рассмотрение письменного обращения

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области:

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

вносит в программу АСОД резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения;

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

Должностное лицо администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

Должностное лица при рассмотрении обращений граждан:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение

принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращении й 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;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке вправе создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе может обеспечить его рассмотрение с выездом на место и с участием гражданина, направившего обращение;

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

в случае необходимости привлекать к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

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

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

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

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.

4. Подготовка и направление ответа на письменное обращение

Должностное лица администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области при подготовке ответов на письменные 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 должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляет администрация Пенского сельсовета Беловского района Курской области, 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 законодательством срок, гражданину в течение 30 дней со дня регистрации его обращения направляется промежуточный ответ о принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления срока рассмотрения обращения.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области через Администрацию Курской области, Администрацию Беловского района Курской области направляется в указанные органы за подписью Главы администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области или его заместителя.

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

Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию Пенского сельсовета Беловского района Курской области, должностным лицам из вышестоящих органов муниципальной власти , 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 с их согласия размещается на официальном сайте администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

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

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

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области   осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графиков, утверждаемых ежеквартально Главой администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, должностными лицами администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

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

Личный прием граждан в Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляют: Глава администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, заместитель главы администрации Пенского сельсовета Беловского 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:

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 администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области во время специально организованных выездных приемах.

Выездной прием граждан должностными лицами администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляется ежемесячно согласно графику, утверждаемому Главой администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области при содействии специалистов администраций в чьи обязанности входит организация работы с обращениями граждан.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется Главой администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области, на официальном сайте Администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области, путем вывешивания на информационных стендах.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Пенского сельсовета Беловского 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 исполнительной власти Курской области.

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 (приложение № 3 к настоящему Порядку).

Учет граждан, принятых на личном приеме выездных приемах, осуществляется специалистом 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 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 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 – лпр, обозначающий личный прием.

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

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

В случае, 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.

В случае повторного обращения на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений граждан и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

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

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 органов исполнительной власти Курской области, во время личного приема, проводимого в Администрации Курской области по графику, направляется в управление по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области.

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

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

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 4 раздела IIIнастоящего Порядка;

предоставление противоречивой информации исполнителями;

несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан:

в Администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области осуществляется после направления ответов и предоставления копий ответов гражданам;

в администрацию Пенского сельсовета Беловского районаКурской области после направления ответов авторам.

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

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

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

Периодичность проведения планового контроля в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области не должна превышать двух проверок в год.

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

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

проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

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

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

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

в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.7.Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Специалист по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Пенского Беловского района Курской области обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Пенского сельсовета Беловского районаКурской области, и результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Пенского сельсовета Беловского районаКурской области, на информационных стендах за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

4.8.Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной по справочным телефонам администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, органов;

информации, полученной от администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

**V.Ответственность должностных лиц органов исполнительной власти Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан.**

Должностные лица администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

Приложение № 1

к Порядку организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области утвержденным постановлением Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области «Об утверждении от 10.10.2019 г № 60

**Сведения о месте расположения Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской**

Администрация **Пенского сельсовета Беловского района Курской области**

307913, Курская область, Беловский район, с . Пены, ул. Базарная д. 38

код ( 8-47149), тел.3-42-96

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование структурного подразделения | Место нахождения | Почтовый адрес | Номера телефонов для справок | Адреса электронной почты, сайта |
| 1 | Администрация Пенского сельсовета Беловского района Курской области | Курская область,Беловский район,с . Пены,ул. Базарная д.38 | 307913,Курская область, Беловский район, с . Пены,ул. Базарная д.38  | (47149)3-42-96 | электронная почта:adm\_penss@rambler.ru\_ адрес официального сайта в сети «Интернет»:www.admpen.ru |

Приложение № 2

к Порядку организации работы с обращениями граждан в администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области утвержденным постановлением Администрации Пенского сельсовета Беловского района Курской области «Об утверждении от 10.10.2019 г № 60

АКТ

             Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

составили настоящий акт в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г. при

вскрытии конверта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в нем не оказалось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

             Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

               \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

               \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_