

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 29 декабря 2016 года № 121 с.Почепное Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЧЕПСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ДМИТРИЕВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 декабря 2016 года № 121
с.Почепное

Об утверждении Порядка организации
работы с обращениями граждан в
Администрации Почепского сельсовета
Дмитриевского 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 Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области Администрация Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.
2. Руководителям структурных подразделений Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком работы с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.
3. Считать утратившим силу постановление Администрации Дмитриевского района Курской области от 07.05.2013 г. № 23 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области Н.П.Морозову.
5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Почепского сельсовета
Дмитриевского района

С.В.Фалалеев

Утверждён
постановлением Администрации
Почепского сельсовета
Дмитриевского района
Курской области
от 29.12.2016 г. № 121

ПОРЯДОК

организации работы с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области (далее- Порядок) разработан с целью обеспечения единого подхода к учёту, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрений и принятию 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 Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области 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 приём граждан осуществляется в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области по адресу: 307525, Курская область, Дмитриевский район, с.Почепное.

График работы:

понедельник – пятница	9.00 до 17.00;
предпраздничные дни	9.00 до 16.00;
суббота- воскресенье	выходные дни
перерыв	13.00 до 14.00

Справочные телефоны 8(47150) 9-73-16.

Информация о проведении личного приёма граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, месте нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресе электронной почты Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, размещена на официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района;

по справочным телефонам Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области в сети Интернет.

Приём граждан должностными лицами в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 часов (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждённым Главой Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района.

На официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах, размещается следующая информация:

- графики приёма граждан;
 - номера телефонов для справок, адрес электронной почты, официального сайта в сети Интернет;
 - описание процедур рассмотрения обращения граждан;
 - перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.
- Стенды, содержащие информацию о графике приёма граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приёма граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области осуществляют Глава Почепского сельсовета Дмитриевского района и заместитель Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области:

- по почте;
- по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области с населением (выездные приёмы, информационные дни и др.);

- во время личного приёма граждан;
- 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 гражданина 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 нём 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 чём уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращение остаётся без ответа по существу поставленных в нём вопросов если:

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст обращения не подлежит прочтению, о чём 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, содержащих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чём 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 совершённом 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 день поступления в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан- 30 дней со дня регистрации обращения;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области может быть сокращён по решению должностного лица либо уполномоченного на то лицо;

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

в соответствии со статьёй 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 Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области или 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, в чей адрес направлен запрос, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, направляются 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 своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо орган местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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 должны содержать фамилию, имя, отчество, 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

3.1. Приём и регистрация письменного обращения.

Приём и регистрация письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, Главе Дмитриевского района Курской области, заместителю Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области производится заместителем Главы Администрации Почепского сельсовета, ответственным за работу с письменными обращениями граждан.

Заместитель Главы Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте:

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресату) письма;

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

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в течение 7 рабочих дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверение личности 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, прикреплённые файлы, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт, экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на личном приёме граждан должностными лицами Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, осуществляющими приём, согласно утверждённым графикам личного приёма граждан.

Заместитель Главы Администрации по просьбе обратившегося гражданина, на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа местного самоуправления Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, даты приёма письменного обращения, либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приёма письменного обращения.

Заместитель Главы Администрации проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5. настоящего порядка.

Заместитель Главы Администрации получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, закреплённое 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 отметкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, переносится на бумажный носитель и рассматривается как письменное обращение.

Заместитель Главы Администрации:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, состоящего из 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;

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

Заместитель Главы Администрации передаёт обращение Главе Почепского сельсовета, либо уполномоченному на то лицу, на подпись.

Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому даётся поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. 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, 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 подписывает поручение о рассмотрении обращения.

Заместитель Главы Администрации

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю 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 должностное лицо (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, Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы, иных федеральных органов, Губернатора Курской области, Курской областной Думы направляются для рассмотрения заместителю Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

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

3.3. Рассмотрение обращений.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района:

распечатывает на бумажном носителе обращение, поступившее по электронной почте;

докладывает должностному лицу, в адрес которого направлено обращение;

ежедневно осуществляет контроль за поступлением обращений граждан.

Должностное лицо, 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 органа исполнительной власти Курской области 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;

даёт 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;

создаёт 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;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

Должностное лицо Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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 статьёй 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского 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.

3.4. Подготовка и направление ответа на обращение.

Должностное лицо Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области 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:

чётко, 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, и его отправка осуществляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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 поручения о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области через Администрацию Курской области, Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Государственную Думу, Федеральное Собрание Российской Федерации, Курскую областную Думу, Губернатора Курской области, направляются в указанные органы за подписью Главы Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области в Администрации Курской области, управление по работе с обращениями граждан.

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 Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области 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 Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

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

3.5. Организация и проведение личного приёма граждан

Организацию личного приёма граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный приём граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графика, утверждаемого Главой Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

График личного приёма граждан утверждается ежегодно не позднее 25 декабря, доводится до сведения граждан путём размещения его в специально отведенных местах Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, на официальном сайте Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, опубликования в средствах массовой информации.

Личный приём граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области осуществляют Глава Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, заместитель Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

Замена лиц, осуществляющих личный приём граждан в соответствии с утверждённым графиком, допускается при наличии уважительной причины.

График личного приёма граждан должен содержать:

день приёма, часы приёма, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный приём, его должность, информацию о предварительной записи на личный приём с указанием контактного телефона.

Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный приём 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 приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приёма гражданина.

Учёт граждан, принятых на личном приёме осуществляется заместителем Главы Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области.

Во время личного приёма 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 приёма, подлежат регистрации в АСОД и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приёма. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приёма, ставится буквенный знак-лпр, обозначающий личный приём.

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

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

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 приёма, о чём в день приёма должностным лицом, осуществившим личный приём гражданина, производится запись в карточке личного приёма гражданина «С согласия заявителя даны устные разъяснения». Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ даётся в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

Запись гражданина на повторный приём 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 истёк.

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

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

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области во время личного приёма, проводимого в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области по графику, направляется в отдел, ответственный за организацию личного приёма граждан.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского 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 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.

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

в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области – заместитель Главы Администрации;

4.4. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области 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.

4.5. Отчёт о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

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

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

устной информации, полученной по справочным телефонам Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области;
информации, полученной от Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

V. Ответственность должностных лиц Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

Должностные лица Администрации Почепского сельсовета Дмитриевского района Курской области, виновные в нарушении настоящего порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.