**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТИМСКОГО РАЙОНА**

**КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 21 октября 2014 г. № 699**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ**

**С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ**

**ТИМСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=257CE6D5FF34F99EB0696419AFFEFC4AC3FD1E6A0CF7D8AAB45717C940D902F7FC06CD218FF68308o0VCK) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Тимского района Курской области Администрация Тимского района Курской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par27) организации работы с обращениями граждан в Администрации Тимского района Курской области.

2. Заместителям Главы Администрации Тимского района, руководителям структурных подразделений Администрации Тимского района, начальникам отделов и специалистам органов местного самоуправления Тимского района при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным [Порядком](#Par27) организации работы с обращениями граждан в Администрации Тимского района Курской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Тимского района Курской области Л.А. Власову.

И.о. Главы Тимского района

Курской области С.П. Полянская

Утвержден

постановлением

Администрации Тимского района

Курской области

от 21.10.2014 г.N 699

**ПОРЯДОК**

**ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ТИМСКОГО РАЙОНА**

**КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Тимского 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 Тимского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Тимского района Курской области с органами местного самоуправления Тимского района Курской области, контрольными органами местного самоуправления Тимского района Курской области, органами, обеспечивающими деятельность Администрации Тимского района Курской области (далее - органы местного самоуправления Тимского района Курской области), и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Тимского района Курской области по адресу: 307060, п. Тим, ул. Кирова, 51 Администрация Тимского района Курской области

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 13.00.

Справочный телефон: 8(47153)23490

Информация о проведении личного приема граждан в органах местного самоуправления Тимского района Курской области, месте их нахождения, графике работы органов местного самоуправления Тимского района Курской области, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты органов местного самоуправления Тимского района Курской области, участвующих в рассмотрении обращений граждан, размещена на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (timr.rKursk.ru)).

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников органов местного самоуправления Тимского района Курской области непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам органов местного самоуправления Тимского района Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области в сети "Интернет".

Прием граждан должностными лицами в Администрации Тимского района Курской области осуществляется ежедневно (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Тимского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области в сети "Интернет", в средствах массовой информации, на информационных стендах органов местного самоуправления Тимского района Курской области.

На официальном сайте Администрации Тимского района Курской области в сети "Интернет", на информационных стендах органов местного самоуправления Тимского района Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения органов местного самоуправления Тимского района Курской области;

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 Тимского района Курской области**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Тимского района Курской области осуществляют органы местного самоуправления Тимского района Курской области и должностные лица органов местного самоуправления Тимского района Курской области.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Тимского района Курской области:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в Администрацию Тимского района Курской области, органы местного самоуправления Тимского района Курской области;

во время проведения встреч должностных лиц органов местного самоуправления Тимского района Курской области с населением;

во время личного приема 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 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 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 течение 3 дней с момента их поступления в орган местного самоуправления Тимского района Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в органах местного самоуправления Тимского района Курской области;

срок рассмотрения обращения, поступившего в органы местного самоуправления Тимского 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, защите прав ребенка, регистрируются, направляются и рассматриваются безотлагательно, не позднее 3 рабочих дней со дня поступления обращения;

в соответствии со [статьей 12](consultantplus://offline/ref=257CE6D5FF34F99EB0696419AFFEFC4AC3FD1E6A0CF7D8AAB45717C940D902F7FC06CD218FF6830Fo0VDK) 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 органов местного самоуправления Тимского района Курской области 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 органов местного самоуправления Тимского 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 органов местного самоуправления Тимского 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 местного самоуправления Тимского района 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 Тимского района Курской области, Главе Тимского района Курской области, заместителям Главы Тимского района Курской области, Управляющему делами Администрации Тимского района Курской области производится специалистом по делопроизводству и работе с обращениями граждан;

в органах местного самоуправления Тимского района Курской области - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте:

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:

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

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан должностными лицами органов местного самоуправления Тимского 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 местного самоуправления Тимского района 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 [пунктом 2.5](#Par99) настоящего Порядка.

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

Письменные обращения граждан с пометкой "лично" передаются адресату без вскрытия конверта (пакета).

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель и рассматриваются как письменное обращение.

Учет обращений осуществляется в [журнале](consultantplus://offline/ref=A40C8222E4964E08427F2523DBADD7D7B59E7273120223C03877846FA9E4B638DEB8F1EBF60D1F341EF182lFu2G) регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение N 1), а также при помощи учетных [карточек](consultantplus://offline/ref=A40C8222E4964E08427F2523DBADD7D7B59E7273120223C03877846FA9E4B638DEB8F1EBF60D1F341EF182lFu0G) письменных обращений (приложение N 2).

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера. 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 учетной карточке письменного обращения 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;

- указывает пол автора, гражданство, вид места жительства, социальное положение и льготный состав (в случае наличия) заявителя;

- указывает адресата;

- отмечает вид обращения (предложение, заявление, жалоба), вид обращения (индивидуальное, коллективное), частоту обращений (первичное, повторное, многократное);

- кратко формулирует суть обращения;

- отделяет, в случае поступления от обращения, поступившие денежные купюры, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимает копии) и возвращает их заявителю в установленном порядке;

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

- готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

**2. Направление обращения на рассмотрение**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с Главой Тимского района Курской области либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его Главе Тимского района Курской области 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 (Приложение №3).

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, 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 направляются для рассмотрения Главе Тимского района Курской области или его заместителям.

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

**3. Рассмотрение обращения**

Специалист по делопроизводству и работе с обращениями граждан:

доводит до должностного лица поручение об исполнении обращения;

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

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

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

Должностное лицо органа местного самоуправления Тимского района 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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=257CE6D5FF34F99EB0696419AFFEFC4AC3FD1E6A0CF7D8AAB45717C940D902F7FC06CD218FF6830Fo0V5K) 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 органа местного самоуправления Тимского 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 [статьей 11](consultantplus://offline/ref=257CE6D5FF34F99EB0696419AFFEFC4AC3FD1E6A0CF7D8AAB45717C940D902F7FC06CD218FF6830Fo0V5K) 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 местного самоуправления Тимского района 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 Тимского 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 обращение**

Должностное лицо органа местного самоуправления Тимского 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:

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 Тимского района Курской области либо уполномоченным на то должностным лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка осуществляются специалистом по делопроизводству и работе с обращениями граждан, органами местного самоуправления Тимского 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 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 Тимского района Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Курскую областную Думу направляется в указанные органы за подписью Главы Тимского района Курской области или его заместителей либо уполномоченных на то должностных лиц органов местного самоуправления Тимского района Курской области.

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 Тимского района Курской области, должностным лицам органов местного самоуправления Тимского района Курской области от исполнительных органов 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 Тимского района Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Тимского района Курской области.

Списание документов по обращению "в дело" производит специалист по делопроизводству и работе с обращениями граждан.

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 Тимского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Тимского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графиков, утверждаемых ежемесячно Главой Тимского района Курской области, должностными лицами органов местного самоуправления Тимского района Курской области.

График личного приема граждан утверждается не позднее 25 числа каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Тимского района Курской области, на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области, опубликования в средствах массовой информации.

Личный прием граждан в Администрации Тимского района Курской области осуществляют: Глава Тимского района Курской области, заместители Главы Тимского района Курской области, Управляющий делами Администрации Тимского района Курской области, должностные лица органов местного самоуправления Тимского района Курской области; в органах местного самоуправления Тимского района Курской области - должностные лица органов местного самоуправления Тимского района Курской области или уполномоченные на то лица.

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 органов местного самоуправления Тимского района Курской области во время специально организованных на радио и телевидении "прямых эфиров", "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами органов местного самоуправления Тимского района Курской области осуществляется в администрациях сельских поселений, ежемесячно согласно графику, утверждаемому Главой Тимского района Курской области, при содействии специалистов администраций муниципальных образований, 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 Тимского района Курской области.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Тимского района Курской области, администрациях муниципальных образований, на официальном сайте Администрации Тимского района Курской области, путем опубликования в средствах массовой информации.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Тимского 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 Тимского района 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 №4) .

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных выездных приемов, осуществляется специалистом по делопроизводству и работе с обращениями граждан.

Прием каждого посетителя учитывается в [журнале](consultantplus://offline/ref=3B61F950D7FFE525C8D021BEFA515E0B8DADE8040E4965859CE73E5706E1FE2F338DCB93D7778BF20E1DD7w8Q1L) приема граждан (приложение N 5).

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

дата личного приема гражданина;

фамилия, имя и отчество заявителя;

адрес места жительства (пребывания) заявителя;

лицо, осуществлявшее личный прием, с указанием должности;

краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

подпись лица, осуществившего личный прием;

лицо, ответственное за исполнение;

результат личного приема гражданина.

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

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема. 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 Тимского района Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В соответствии со [статьей 13](consultantplus://offline/ref=257CE6D5FF34F99EB0696419AFFEFC4AC3FD1E6A0CF7D8AAB45717C940D902F7FC06CD218FF6830Eo0V6K) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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

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

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

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

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

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами органов местного самоуправления Тимского района, во время личного приема, проводимого в Администрации Тимского района Курской области по графику, направляется специалисту по делопроизводству и работе с обращениями граждан МКУ «По обеспечению деятельности Администрации Тимского района Курской области».

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах местного самоуправления Тимского 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](#Par180) 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 Тимского района Курской области, органах местного самоуправления Тимского района - после направления ответов гражданам;

Обращения, по которым сроки рассмотрения 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 Тимского 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 неустранения недостатков после проведения планового контроля, а также обращений граждан.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Тимского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Тимского района 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 Главе Тимского 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 Тимского района Курской области – специалист по делопроизводству и работе с обращениями граждан;

в органах местного самоуправления Тимского района Курской области - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Тимского 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 не подлежащими удовлетворению.

Результаты рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Тимского района Курской области и дата ответа на обращения, поступившие в Администрацию Тимского района Курской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, заполняются на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: ССТУ.РФ.

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

Специалист по делопроизводству и работе с обращениями граждан обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления Тимского района Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Тимского 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 Тимского района Курской области;

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

V. Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления Тимского района Курской области за решения и действия (бездействие),

принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения

обращений граждан

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

Приложение N 1

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Администрации Тимского района

ЖУРНАЛ

регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер  по  поряд-  ку | Дата  полу-  чения | Ф.И.О. и  адрес  заявителя | Краткое  содер-  жание  предло-  жения,  заявле-  ния,  жалобы | Из какой  органи-  зации, от  кого  поступило  заявление | Кому и  когда  направ-  лено для  разреше-  ния и  срок  исполне-  ния | Дата  получе-  ния  сообще-  ния | Резуль-  таты  рассмот-  рения | Дата и  номер  исходя-  щего  доку-  мента и  кому  сообщено  о  резуль-  татах |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N2

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Администрации Тимского района

Курской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата: | Учетная карточка письменного обращения | Регистрационный номер | |
| Ф.И.О. автора: | | Адрес автора: | |
| Пол автора: мужской, женский | Гражданство:  РФ, СНГ, ДГ | Вид места жительства:  Город, поселок, село, не  определено | |
| Социальное положение: пенсионер, служащий, рабочий, предприниматель, учитель,  учащийся, домохозяйка, безработный, бомж | | | |
| Льготный состав: участник ВОВ, инвалид ВОВ, инвалид, мать (одиночка, многодетная), семья (многодетная, погибшего, военнослужащего, героя, репрессированного, тяжелобольного) | | | |
| Адресат:  Глава района,  Заместитель Главы Администрации района,  Начальник управления,  Начальник отдела | Тип обращения:  Предложение  Заявление  Жалоба | Вид обращения:  Индивидуальное  коллективное | Частота обращения:  Первичное  Повторное  Многократное |
| Аннотация: | | | |
| Резолюция: | | | |
| Контрольный срок: | | | |
| Переслано: № дата: | | | |
| Дата, № исходящего документа, кому сообщено: | | | |

Приложение N 3

к порядку

организации работы с обращениями граждан

в Администрации Тимского района

Курской области

ПОРУЧЕНИЕ

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

(Ф.И.О. исполнителя(ей))

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

(вх. N, дата обращения)

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

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

(содержание поручения)

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

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

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Администрации Тимского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение N4

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Администрации Тимского района

Курской области

(лицевая сторона карточки)

Карточка приема граждан

Индекс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

ФИО заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Фамилия ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция поручения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Результаты рассмотрения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(оборотная сторона карточки)

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Дата | Отметка о повторных заявлениях (обращениях) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение N 5

к Порядку организации работы

с обращениями граждан

в Администрации Тимского района

Курской области

ЖУРНАЛ ПРИЕМА ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер  по  порядку | Дата  приема и  фамилия  ведущего  прием | Фамилия  имя  отчество  посетителя | Адрес  посетителя | Краткое  содержание  просьбы | Результаты  рассмотрения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |