



АДМИНИСТРАЦИЯ МЕДВЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

04.06.2018 года 238-па
от _____ № _____
поселок Медвенка

Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Медвенского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 №630-па «О Порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области», в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Медвенского района, Администрация Медвенского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Медвенского района.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Медвенского района при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Медвенского района.

3. Постановление Администрации Медвенского района от 13.05.2013 №278-па «Об утверждении Регламента по организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Медвенского района» (с внесенными изменениями) признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Медвенского района В.Н.Алтухову.

5. Постановление вступает в силу с момента его подписания.

И.о. Главы Медвенского района

Н.В.Великоцкий

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
МЕДВЕНСКОГО РАЙОНА**

I. Общие положения

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

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в Администрацию Медвенского района, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Медвенского района со структурными подразделениями Медвенского района, Контрольно-счетным органом Медвенского района, органами, обеспечивающими деятельность Администрации Медвенского района (далее - органы местного самоуправления Медвенского района), и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все 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 Медвенского района по адресу: 307030, Курская обл., п. Медвенка, ул. Советская, д.20.

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.

Справочные телефоны: 8(47146)4-12-27, 8(47146) 4-12-85.

Информация о проведении личного приема граждан в органах местного самоуправления Медвенского района, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты размещена на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (medvenka46.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 Медвенского района непосредственно в помещении для приема граждан;
по справочным телефонам органов местного самоуправления Медвенского района;
в письменной форме по почте, в форме электронного документа;
на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» в сети «Интернет».

Прием граждан должностными лицами в Администрации Курской области осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утвержденным Главой Медвенского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» в сети «Интернет», на информационных стендах органов местного самоуправления Медвенского района.

На официальном сайте муниципального района «Медвенский район» в сети «Интернет», на информационных стендах органов местного самоуправления Медвенского района размещается следующая информация:

- место нахождения органов местного самоуправления Медвенского района;
 - графики приемов граждан;
 - номера телефонов для справок, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
 - описание процедур рассмотрения обращений граждан;
 - перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.
- Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Медвенского района

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Медвенского района осуществляют должностные лица органов местного самоуправления Медвенского района.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Медвенского района:

- по почте;
- по информационным системам общего пользования;
- доставленные гражданами лично в органы местного самоуправления Медвенского района;
- во время проведения встреч должностных лиц органов местного самоуправления Медвенского района с населением;
- во время личного приема граждан;
- по телефону;
- иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

ответ гражданину по существу поставленного вопроса в письменной, устной форме или в форме электронного документа или ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, который может быть размещен с соблюдением части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальных сайтах муниципального района «Медвенский район», органов местного самоуправления Медвенского района в сети «Интернет»;

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;

направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и орган местного самоуправления Медвенского района или должностному лицу органов местного самоуправления Медвенского района, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от

02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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;

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

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в орган исполнительной власти Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в органах местного самоуправления Медвенского района, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом настоящего пункта;

письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления Медвенского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;

срок рассмотрения обращения, поступившего в органы местного самоуправления Медвенского района, 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 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «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 Медвенского района 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 Медвенского района 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 Медвенского района, 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;

в случае поступления в Администрацию Медвенского района, органы местного самоуправления Медвенского района или их должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления Медвенского района, 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

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

гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме.

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Медвенского района, Главе Медвенского района, заместителям Главы Медвенского района, Управляющему делами Администрации Медвенского района, производится приемной Администрации Медвенского района;

в органы местного самоуправления Медвенского района, - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;
возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает конверт.

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

отмечает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее - АСОД) факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

в течение 7 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 Медвенского района, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа местного самоуправления Медвенского района и даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (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:
обеспечивает систематизацию и обобщение текстов авторов путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации;

на лицевой стороне первого листа обращения **в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп** с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой буквы района, муниципального образования или города, откуда поступило обращение (если обращение поступило из другого региона, то проставляется обозначение "Рз"), обозначения "ЗИ" (в случае регистрации запросов, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"), первой буквы фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о

заявителе, то проставляется обозначение "Кол" или "б/п" соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

указывает в регистрационной карточке АСОД фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

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

отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), указывает, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и т.д.); отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

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

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

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

2. Направление обращения на рассмотрение

Глава Медвенского района или уполномоченное должностное лицо Администрации Медвенского района готовит поручение для рассмотрения обращения.

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

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте или передает под роспись;

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

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

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Курской областной Думы, Администрации Курской области направляются для рассмотрения Главе Медвенского района и его заместителям.

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

3. Рассмотрение обращения

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Медвенского района:

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

Должностное лицо органа местного самоуправления Медвенского 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 Медвенского района при рассмотрении обращений граждан:

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

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

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «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 Медвенского района 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 от гражданина, направившего обращение, либо законного представителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «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 Медвенского района 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 Медвенского района или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.

4. Подготовка и направление ответа на обращение

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

Ответы на обращения оформляются на бланках письма 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, Курской области и Медвенского района;

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 Медвенского района либо уполномоченным на то должностным лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляются органами местного самоуправления Медвенского района, подготовившими ответ на обращение в соответствии с поручением.

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

Ответы на обращения, подписанные Главой Медвенского района, заместителями Главы Медвенского района, Управляющим делами Администрации Медвенского района, направляются гражданам через приемную Администрации Медвенского района.

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.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Медвенского района через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Курскую областную Думу, Администрацию Курской области направляется в указанные органы за подписью Главы Медвенского района или его заместителей либо уполномоченных на то должностных лиц органов местного самоуправления Медвенского района.

В информации указывается:

в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной, письменной, в форме электронного документа);

по коллективным обращениям - кому из авторов обращения направлен ответ.

В случае ответа на два и более обращения, поступивших в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу, в тексте ответа на обращение указывается, на какие обращения направляется ответ, с указанием даты направления обращения заявителем (если в обращении заявителем проставлена дата).

Ответы на обращения граждан и информация на контрольные обращения предоставляются для отправки в приемную Администрации Медвенского района ежедневно до 16.00.

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 Медвенского района, должностным лицам органов местного самоуправления Медвенского района 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 муниципального района «Медвенский район», с их согласия размещается на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Медвенского района.

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

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Медвенского района, органы местного самоуправления Медвенского района или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Медвенского района, органы местного самоуправления Медвенского района или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Медвенского района, органы местного самоуправления Медвенского района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальных сайтах муниципального района «Медвенский район», органов местного самоуправления Медвенского района в сети «Интернет».

5. Организация и проведение личного приема граждан

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

Личный прием граждан в Администрации Медвенского района осуществляется на основании графика, утверждаемого ежегодно Главой Медвенского района, Главой Медвенского района, заместителями Главы Администрации Медвенского района и управляющим делами Администрации Медвенского района.

График личного приема граждан на следующий год утверждается не позднее 25-го декабря предшествующего года, доводится до сведения граждан путем размещения его в

специально отведенном месте в Администрации Медвенского района, на официальном сайте муниципального района «Медвенский район».

Личный прием граждан в Администрации Медвенского района осуществляют: Глава Медвенского района, заместители Главы Администрации Медвенского района, Управляющий делами Администрации Медвенского района, должностные лица органов местного самоуправления Медвенского 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.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами органов местного самоуправления Медвенского района во время выездных приемов, по телефону.

Выездной прием граждан должностными лицами Администрации Медвенского района осуществляется в администрациях муниципальных образований ежемесячно согласно графику, утверждаемому Главой Медвенского района, 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 Медвенского района.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Медвенского района, администрациях муниципальных образований, на официальном сайте муниципального района «Медвенский район».

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Медвенского района.

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

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

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

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

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

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

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 Медвенского района.

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;
- 4) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 5) члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы;
- 6) иные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет граждан, принятых на личном приеме, по телефону и в ходе специально организованных выездных приемов осуществляется специалистом приемной Администрации Медвенского района.

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;

время окончания личного приема.

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.

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

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 - У.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа местного самоуправления Медвенского района, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "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 "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 Медвенского района направляется в приемную Администрации Медвенского района.

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

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

III.1. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям

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

В Администрации Медвенского района обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки на рассмотрение обращений в органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от органов местного самоуправления Медвенского района;

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

анализа оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Медвенского района при рассмотрении обращений граждан.

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

Специалист приемной Администрации Медвенского района, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие действия в АСОД:

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц Администрации Медвенского района о рассмотрении обращений граждан;

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

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

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

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

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

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

2. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации, Администрацией Курской области и Администрацией Медвенского района осуществляется в соответствии с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной и методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

3. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Администрации Курской области, направленных на рассмотрение в Администрацию Медвенского района, и принятых по ним мерам заполняется в Администрации Медвенского района в соответствии с рекомендуемым Администрацией Президента Российской Федерации порядком заполнения.

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

Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель органа местного самоуправления Медвенского района, в котором находилось на рассмотрении обращение, и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах местного самоуправления Медвенского района осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан, в Администрации Медвенского района - управляющим делами Администрации Медвенского района.

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

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

оформление ответа на обращение с нарушением [пункта 4 раздела III](#) настоящего Порядка;

предоставление противоречивой информации исполнителями;

несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

в Администрации Медвенского района - после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов в приемную Администрации Медвенского района;

в органах местного самоуправления Медвенского района - после направления ответов гражданам.

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

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

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым Главой Медвенского района.

Периодичность проведения планового контроля в органах местного самоуправления Медвенского района не должна превышать двух проверок в год.

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

Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы Медвенского района.

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 управляющий делами Администрации Медвенского района, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе Медвенского района предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

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

в Администрации Медвенского района – специалист приемной Администрации Медвенского района;

в органах местного самоуправления Медвенского района - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

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

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

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

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

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

Общий отдел Администрации Медвенского района обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления Медвенского района, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте муниципального района «Медвенский район» 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 Медвенского района;

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

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

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