 РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОБАЗОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

« 24 » мая 2018 г . № 44

О внесении изменений в Порядок организации

работы с обращениями граждан в Администрации

Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района, Администрация Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, изложив настоящий Порядок в новой редакции согласно приложения.  
 2. Специалистам Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Семерову М.В.

4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Лобазовского сельсовета

Октябрьского района В.Н.Гребенникова

Утвержден   
 постановлением  администрации

Лобазовского сельсовета Октябрьского района    
 от «24 » мая 2018 № 44   
(в редакции постановления

от 19.11.2014 г №137 )

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан в**

**Администрации** **Лобазовского сельсовета Октябрьского района**

**Курской области**

1. **Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области с муниципальным образованием Октябрьского 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района по адресу: 307205 Курская область, Октябрьский район, с. Журавлино, д.100

**График работы Администрации Лобазовского сельсовета** **Октябрьского района Курской области:**

     понедельник - пятница                      8.00 до 16.00;

     предпраздничные дни                       8.00 до 16.00;

    суббота и воскресенье                      выходные дни;

     перерыв                                     12.00 до 13.00.

    Справочные телефоны: 8(47142) 3-72-17.

Информация о проведении личного приема граждан участвующих в рассмотрении обращений граждан, размещена на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть"Интернет")(lobazovka.ru).   
 Информацию о месте нахождения, графике работы и ходе рассмотрения обращений граждане могут получить: в устной форме от специалистов Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области непосредственно в помещении для приема граждан;   
по справочным телефонам Администрации Октябрьского района Курской области 8(47142) 3-72-17 ;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;   
на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в сети "Интернет".

Прием граждан должностными лицами в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляется ежедневно с 08.00 до 12.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в сети "Интернет", в средствах массовой информации, на информационных стендах Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.   
 На официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в сети «Интернет» и в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области;

график приемов граждан;

номер кабинета для осуществления приема письменных обращений граждан, приема 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 Администрацию Октябрьского района Курской области.  
  
 **II. Организация рассмотрения обращений граждан в**

**Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района**

**Курской области**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляют должностные лица Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области:   
 по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставление гражданами лично в  Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области 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, 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 требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области 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;

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.

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 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 государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные лица Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

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

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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.

*В случае поступления в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области или их должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области 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, содержание обжалование судебного решения, не возвращается.*

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, в которую 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 и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области производится заместителем главы администрации.

 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:   
 отмечает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 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.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

регистрирует поступившее обращение в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в журнале регистрации письменных обращений граждан;

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

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

отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), 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;

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;

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.   
  
 **2. Направление обращения на рассмотрение**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его Главе Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

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.

Глава Лобазовского сельсовета Октябрьского района:

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

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

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю 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 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 Лобазовского сельсовета Администрации Октябрьского района Курской области или его заместителю.

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

**3. Рассмотрение обращения**

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области:

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

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

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

Должностное лицо Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

Должностное лицо Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой 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 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 Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Лобазовского сельсовета Администрации Октябрьского района Курской области должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляются специалистом Лобазовского сельсовета Администрации Октябрьского 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района через Администрацию Октябрьского района , Администрацию Курской области, 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района или его заместителя либо уполномоченных на то должностных лиц органов местного самоуправления.

В информации указывается:

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

по коллективным обращениям - кому из авторов обращения направлен ответ.

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

Подлинники обращений граждан после рассмотрения возвращаются исполнителями специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, должностному лицу, поручившему рассмотрение обращения, для проверки ответа в адрес заявителя в соответствии с настоящим Порядком.

Подлинники обращений граждан, поступившие в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, из Администрации Курской области 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области.

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 Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области 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 разьяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области в сети "Интернет";*

**5. Организация и проведение личного приема граждан**

Организацию личного приема граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляют Глава Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области и уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней .

Личный прием граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляют: Глава Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, заместитель Главы Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, начальник отдела Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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.

Выездной прием граждан Главой Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляется в населенных пунктах сельсовета, ежемесячно согласно графику, утверждаемому Главой Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, при содействии специалистов администрации Лобазовского сельсовета, в чьи обязанности входит организация работы с обращениями граждан.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется Главой Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

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

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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.

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 в АСОД и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

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

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

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

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

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

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

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, во время личного приема, проводимого в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области по графику, направляется в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области.

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области осуществляется должностным лицом, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

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

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

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

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов в отдел организационной работы администрации района;

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

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

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.   
Периодичность проведения планового контроля в органах исполнительной власти 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области Курской области.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области – заместитель главы администрации;

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области и дата ответа на обращения, поступившие в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области из Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, 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 Администрацию Октябрьского района Курской области, составляется по итогам первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Заместитель главы администрации Лобазовского сельсовета обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского 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 в Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области;

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

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

Должностные лица Администрации Лобазовского сельсовета Октябрьского района Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области. 