**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**РУДАВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ОБОЯНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 18 апреля 2016 года № 25**

**Об утверждении Порядка организации**

**работы с обращениями граждан в Администрации**

**Рудавского сельсовета Обоянского района**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0AF90406505A386045BACDD53591FFDB73A9C9A998BAD5C5298289CFAC0A245C90B682FD3EFB6801l760K) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции Федерального закона от 03.11.2015 года № 305-ФЗ), рассмотрев протест прокуратуры Обоянского района Курской области на отдельные положения Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района Курской области, утвержденного постановлением Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района Курской области от 31.10.2014 года № 102, и в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района Администрация Рудавского сельсовета Обоянского района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par27) организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района в новой редакции.

2. Должностным лицам Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным [Порядком](#Par27) организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

3. Считать утратившим силу Постановление Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района Курской области от 31 октября 2014 года № 102

«Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района».

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» Обоянского района в сети «Интернет».

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

6. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава Рудавского сельсовета В.В.Новоженов.

Исп. Е.В.Астафьева

Тел. 8(47141)2-33-01

Утвержден

постановлением

Администрации

Рудавского сельсовета

Обоянского района

от 26.04.2016 года № 34

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в Администрацию Рудавского сельсовета или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан.

1.3. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района по адресу: 306253, с. Стрелецкое, ул. Ленина, д. 51а

График работы:

Понедельник, вторник, четверг, пятница 8.00 до 17.00;

предпраздничные дни 8.00 до 16.00;

среда – не приемный день (работа с документами)

суббота и воскресенье выходные дни;

перерыв 13.00 до 14.00.

Справочные телефоны: 8(47141) 2-33-01, 8(47141) 3-35-25.

Информация о проведении личного приема граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района (далее-Администрации), месте нахождения, графике работы Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района, размещена на официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» Обоянского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу: [http://rudavss.rkursk.ru](http://rudavss.rkursk.ru/).

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» Обоянского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу: [http://rudavss.rkursk.ru](http://rudavss.rkursk.ru/).

Прием граждан должностными лицами в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляется ежедневно с 9.00 до 13.00 (кроме среды, субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Рудавского сельсовета Обоянского района Курской области (далее - Глава Рудавского сельсовета).

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» Обоянского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу: [http://rudavss.rkursk.ru](http://rudavss.rkursk.ru/), на информационных стендах Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

На официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» Обоянского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по адресу: [http://rudavss.rkursk.ru](http://rudavss.rkursk.ru/),на информационных стендах размещается следующая информация:

место нахождения Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района;

графики приемов граждан;

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

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, официального сайта муниципального образования 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 Рудавского сельсовета Обоянского района**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляют должностные лица Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района с населением;

во время личного приема граждан;

по "телефону доверия";

иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

письменный, устный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

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

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

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

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

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в журнале регистрации поступающей корреспонденции в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского 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](consultantplus://offline/ref=0AF90406505A386045BACDD53591FFDB73A9C9A998BAD5C5298289CFAC0A245C90B682FD3EFB6806l761K) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам Глава Рудавского сельсовета Обоянского 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 государственных органов, органов местного самоуправления 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 Рудавского сельсовета Обоянского 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.

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района, 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 и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

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

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

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

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района, Главе Рудавского сельсовета Обоянского района, производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан,

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

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

отмечает в регистрационной карточке 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 Рудавского сельсовета Обоянского района, осуществляющими прием согласно утвержденному графику 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 Рудавского сельсовета Обоянского района, даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приема письменного обращения.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с [пунктом 2.5](#Par99) настоящего Порядка.

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

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

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

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой буквы района или города, откуда поступило обращение (если обращение поступило из другого региона, то проставляется обозначение Рз), первой буквы фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о заявителе, то проставляется обозначение Кол или б/п соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

указывает 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 Курской области, Администрации Президента Российской Федерации через Администрацию Курской области, Аппарата Правительства Российской Федерации через Администрацию Курской области 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;

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 Рудавского сельсовета Обоянского района, либо должностному лицу, либо уполномоченному на то лицу на подпись.

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

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением "ответственный" или "обобщение", который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется Главой Рудавского сельсовета Обоянского района либо 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 Рудавского сельсовета Обоянского района либо должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

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

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

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме 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 Главы Рудавского сельсовета Обоянского района 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 Губернатора Курской области, 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 Рудавского сельсовета Обоянского района или его заместителю.

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 Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района:

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

ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан.

Должностное лицо Администрации Обоянского 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 Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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](consultantplus://offline/ref=0AF90406505A386045BACDD53591FFDB73A9C9A998BAD5C5298289CFAC0A245C90B682FD3EFB6806l769K) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой 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 Рудавского сельсовета Обоянского района при направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, 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 от гражданина, непосредственно направившего обращение, либо его законного представителя, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем извещается гражданин либо его уполномоченный представитель, направивший обращение.

В соответствии со [статьей 11](consultantplus://offline/ref=0AF90406505A386045BACDD53591FFDB73A9C9A998BAD5C5298289CFAC0A245C90B682FD3EFB6806l769K) Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в случае если в обращении гражданина, либо его уполномоченного представителя, 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, либо его уполномоченным представителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, либо его уполномоченный представитель, направивший обращение.

4. Подготовка и направление ответа на обращение

Должностное лицо Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района 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 Рудавского сельсовета Обоянского района, либо должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка осуществляются уполномоченным лицом, подготовившим 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 и т.д.), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района через 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 Рудавского сельсовета Обоянского района или его заместителей либо уполномоченных на то должностных лиц Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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).

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 Рудавского сельсовета Обоянского района, должностным лицам Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района из областных, 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 образования «Рудавский сельсовет», с их согласия размещается на официальном сайте муниципального образования «Рудавский сельсовет» сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

Списание документов по обращению "в дело" производит Глава Рудавского сельсовета Обоянского района.

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

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляется ежедневно, кроме выходных, неприемных и праздничных дней, на основании графика, утверждаемого Главой Рудавского сельсовета Обоянского района.

График личного приема граждан утверждается не позднее 25 декабря ежегодно, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района, на официальном сайте муниципального образования.

Личный прием граждан в Администрации Обоянского района осуществляют: Глава Рудавского сельсовета Обоянского района, заместитель Главы Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с лицом, утверждающим график личного приема граждан.

График личного приема граждан должен содержать:

дату приема, день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района во время специально организованных "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляется в ежемесячно согласно графику, утверждаемому Главой Рудавского сельсовета Обоянского района, при содействии специалистов, 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 Рудавского сельсовета Обоянского района.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района, администрациях городского и сельских поселений, на официальном сайте муниципального образования.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района.

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 Рудавского сельсовета Обоянского района.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов, осуществляется уполномоченным лицом.

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 рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак - лпр, обозначающий личный прием.

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

В соответствии со [статьей 13](consultantplus://offline/ref=0AF90406505A386045BACDD53591FFDB73A9C9A998BAD5C5298289CFAC0A245C90B682FD3EFB6807l76AK) 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 Рудавского сельсовета Обоянского района, во время личного приема, проводимого в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района по графику, направляется Главе Рудавского сельсовета.

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

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

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

оформление ответа на обращение с нарушением [пункта 4 раздела III](#Par180) настоящего Порядка;

предоставление противоречивой информации исполнителями;

несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

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

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется Главой Рудавского сельсовета Обоянского района - после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов.

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 структурных подразделениях Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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 Рудавского сельсовета Обоянского района, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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, должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе Рудавского сельсовета Обоянского района предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

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

в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района – заместитель Главы Администрации Рудавского сельсовета обоянского района.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации Рудавского сельсовета Обоянского 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.

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

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Заместитель Главы Администрации Рудавского сельсовета обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Рудавского сельсовета Обоянского района, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте муниципального образования 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 Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района;

информации, полученной от должностных лиц Администрации Рудавского сельсовета Обоянского района по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

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

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