**АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ЖЕЛЕЗНОГОРСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от «12» апреля 2018 г. № 24**

**Об утверждении Порядка организации**

**работы с обращениями граждан**

**в администрации Волковского сельсовета**

**Железногорского района**

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МО «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области, Протеста Железногорской межрайонной прокуратуры от 23.03.2018 г. №94-2018 в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, Администрация Волковского сельсовета Железногорского района,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Считать утратившим силу постановление Администрации Волковского сельсовета Железногорского района №33 от 19.04.2017 года «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района».

2. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района согласно приложению.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит размещению на сайте Администрации Волковского сельсовета Железногорского района в сети Интернет.

Глава Волковского сельсовета

Железногорского района Мартюхова И.В.

Утвержден

постановлением Администрации

Волковского сельсовета

Железногорского района

от 12.04.2018 г. № 24

**ПОРЯДОК**

**ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА ЖЕЛЕЗНОГОСРКОГО РАЙОНА**

**I. Общие положения**

**1.1.** Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Железногорска (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности в администрации Волковского сельсовета Железногорского района Курской области работы по рассмотрению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – гражданин, заявитель), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Под организацией работы по приему и рассмотрению обращений граждан понимается деятельность администрации Волковского сельсовета Железногорского района по обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их обращений с уведомлением заявителей о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**1.2** Порядок определяет стандарт, сроки, последовательность действий, порядок рассмотрения, систематизации, обобщения и принятия мер по обращениям и запросам, связанным с реализацией заявителями конституционного права на обращение в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района, а также устанавливает порядок взаимодействия администрации Волковского сельсовета Железногорского района с заявителями при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной, устной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения (далее - обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**1.3.** Рассмотрениеобращений заявителей в Администрации Волковского сельсовета осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области;

- настоящим Порядком.

**1.4.** Организация личного приема граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляется по адресу: Курская область, Железногорский район, с. Волково ул. Пионерская д. 74.

График работы администрации:

понедельник-пятница с 8-00 до 16-00;

предпраздничные дни с 8-00 до 15-00;

перерыв с 12-00 до 13-00;

суббота, воскресенье выходные дни.

Предварительная запись на личный приём к главе Волковского сельсовета, осуществляется по четвергам с 9-30 до 12-00.

Информация о проведении личного приема граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района, месте нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресе электронной почты администрации сельсовета, размещена на официальном сайте муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) ( [http://volkovadm.ru/](%20http://volkovadm.ru/)).

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

- в устной форме от уполномоченного на то сотрудника администрации непосредственно в администрации сельсовета;

- по справочному телефону: **(8 471 48) 9-84-85**;

- в письменной форме по почте, в форме электронного документа, адрес электронной почты сельсовета: avolkovo@mail.ru;

- на официальном сайте муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области в сети Интернет;

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационном стенде, расположенном при входе, в здании администрации Волковского сельсовета.

На официальном сайте в сети Интернет, на информационном стенде, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

- место нахождения приема письменных обращений граждан, приема граждан;

- график личного приема граждан главой Волковского сельсовета;

- описание процедур рассмотрения обращений граждан.

**1.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**1.6.** При работе с обращениями граждан администрация осуществляет взаимодействие с муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями.

**II.** **Организация** **рассмотрения обращений заявителей** **в** **администрации Волковского сельсовета Железногорского района**

**2.1.** Рассмотрение обращений граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляют должностные лица администрации Волковского сельсовета Железногорского района

**2.2.** Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района:

- по почте;

- по информационным системам общего пользования;

- доставленные, гражданами лично в администрацию;

-во время проведения встреч должностных лиц администрации Волковского сельсовета Железногорского района;

- во время личного приема граждан;

- по справочному телефону: **(8 471 48) 9-84-85**;

- поступившие в иной форме.

**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 поставленных в обращении вопросов;

- 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 в письменном виде 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 в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему подобное обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст обращения не поддается прочтению, либо текст обращения не имеет смысла, о чем в течение **7 дней** со дня регистрации обращения письменно 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.

**2.5.** Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

- обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в течение **3 дней** с момента их поступления в администрацию;

- в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день после завершения праздничных (выходных) дней;

- срок рассмотрения обращений граждан – **30 дней** со дня регистрации обращения в администрации Волковского сельсовета Железногорского района;

- срок рассмотрения обращения, поступившего в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

- срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района черезАдминистрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации – **10 дней** (если вышестоящим органом не указан другой срок);

- должностные лица администрации Волковского сельсовета Железногорского 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;

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

- 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, должностное лицо администрации Волковского сельсовета Железногорского района, либо уполномоченное на то лицо в праве продлить срок рассмотрения обращения не более чем **на 30 дней**. В этом случае исполнитель **за 3 дня** до окончания срока рассмотрения обращения направляет ходатайство главе Волковского сельсовета Железногорского района о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на **30 дней** с указанием причины данного ходатайства. После получения положительного решения главы Волковского сельсовета Железногорского района исполнитель в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Волковского сельсовета Железногорского 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 письменным 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 разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.6.** Требования к оформлению письменного обращения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение – администрация Волковского сельсовета Железногорского района, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие 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, 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 указанные документы и материалы или их копии в иной форме.

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

* 1. Прием и регистрация письменного обращения.

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района, главе Волковского сельсовета Железногорского района, заместителю главы администрации Волковского сельсовета Железногорского района, производится в администрации Волковского сельсовета;

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан – должностным лицом администрации сельсовета, осуществляющим прием согласно утвержденному графику личного приема граждан.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования осуществляет:

- проверку правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу), письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, (разорванные документы подклеивает), прикрепляет к обращению гражданина почтовый 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 учетной карточке письменного (устного) обращения и журнале регистрации письменных обращений граждан факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

- в течение **7 рабочих дней** возвращает заявителю оригиналы, денежные купюры лично или ценной бандеролью.

В случае если при вскрытии конверта 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, специалистом составляется акт по форме, согласно **приложению № 1** кПорядку. Один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй с сопроводительным письмом направляется гражданину для его уведомления.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, при приеме письменного обращения от заявителя на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, даты приема письменного обращения, либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение в конверте нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности по краям, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверта, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

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

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 письменные обращения.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан:

- на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный номер, по порядку;

- в случае, если место, предназначенное для номера, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла 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;

- делает запись в книге регистрации и в электронной базе по обращениям граждан с указанием следующих реквизитов:

- фамилия, имя, отчество 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;

- социальное положение и льготная категория (в случае наличия) заявителя;

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

- указывает, откуда поступило обращение (от заявителя, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Курской области и т.д.);

- тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

- кратко формулирует суть обращения;

- проставляет шифр темы обращения по действующему классификатору тем обращений.

* 1. Направление обращения на рассмотрение.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, направляетзарегистрированное обращение на рассмотрение главе Волковского сельсовета Железногорского района для дачи поручения.

Поручение должно содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст поручения, 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, порядок и срок исполнения поручения.

Поручение не может состоять только из подписи должностного лица без конкретного текста поручения и дается исполнителю строго в рамках его компетенции во избежание недоразумений или выполнения поручения не в полном объеме.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то ответственным является исполнитель, который указан первым. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, копии направляются соисполнителям поручения. Ответ автору обращения предоставляется ответственным должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее **10 календарных дней** до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение с поручением соответствующему исполнителю под роспись, которая фиксируется в книге учета обращений граждан.

В случае если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции администрации города Железногорска, по решению главы Волковского сельсовета Железногорского района, либо лица, исполняющего его обязанности, обращение направляется в течение **7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

* 1. Рассмотрение обращения.

Исполнитель, в день получения обращения с поручением о его рассмотрении, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий:

- 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- в случае необходимости направляет обращение по компетенции на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

- готовит, при необходимости, правовой акт о создании комиссии 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 компетентных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекает при необходимости к рассмотрению обращений других специалистов, переводчиков и экспертов;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

- при постановке обращения на дополнительный контроль (установленного до последующего исполнения обращения), проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, для чего в журнале регистрации письменных обращений граждан и электронной базе данных делается соответствующая пометка;

- систематически анализирует и обобщает поступающие обращения, принимает управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

В случае если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении граждан, не относятся к его компетенции, поручение (**в день получения или на следующий рабочий день**) должно быть возвращено должностному лицу, поручившему рассмотрение данного обращения, с соответствующими обоснованиями в служебной записке.

Дальнейшая переадресация по подчиненным подразделениям не снимает персональной ответственности с основного исполнителя за проведение работ по рассмотрению обращения.

В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то должностное 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 адрес или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении заявитель уведомляется письменно.

В случае, если имеется заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района, 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.

* 1. Подготовка и направление ответа на обращение.

Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, при подготовке ответа на обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией.

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

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы. Вторые экземпляры ответов для вышестоящих и других организаций должны быть оформлены аналогично.

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов:

- четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

- при подтверждении фактов, указанных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению;

- при применении норм закона, иметь ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации, Курской области и правовые акты органов местного самоуправления города Железногорска;

- 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.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано, кому направить ответ.

Ответ на обращение подписывается главой Волковского сельсовета Железногорского района, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка осуществляется заместителем главы администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт, который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается главой Волковского сельсовета Железногорского района, либо исполняющим его обязанности должностным лицом. В этом случае, не позднее, чем **за** **три дня** **до окончания срока** рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление (промежуточный ответ) с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района через Администрацию Курской области, из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Курской областной Думы направляется в указанные органы за подписью главы города Железногорска или должностного лица, исполняющего его обязанности.

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).

После завершения рассмотрения обращения исполнителем вместе с ответом заместителю главы администрации передаются подлинник обращения, регистрационно-контрольная карточка с резолюцией, рассылка и все материалы, относящиеся к рассмотрению. Заместитель главы администрации, отвечающий за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления документов (ссылка на входящий номер обращения, на которое подготовлен ответ, подписи руководителя, фамилия исполнителя, номер служебного телефона и т.д.). Ответы, не соответствующие требованиям, возвращаются исполнителям для доработки в тот же день.

Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района из вышестоящих органов, подлежат возврату в указанные органы, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Списание документов по обращению «В дело» производится заместителем главы администрации.

Ответы на обращения граждан, поступивших на официальный сайт муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области, с их согласия размещается на данном сайте сотрудником, ответственным за размещение информации на сайте.

Ответ заявителю направляется в течение **3-х рабочих дней** простым почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Списанные «в дело» обращения граждан помещаются в специальные папки в хронологическом порядке за определенный временной период (по месяцам). После отработки и списания «в дело» обращений, находившихся на дополнительном контроле, папки с полным составом обращений за истекший период сшиваются в соответствии номенклатурой дел, подлежащих хранению. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Управлением в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения, обращения граждан уничтожаются в установленном порядке.

Обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях должностных лиц администрации Волковского сельсовета Железногорского района, хранятся в отдельных папках постоянного срока хранения.

**3.5.** Организация и поведение личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан в органах местного самоуправления Волковского сельсовета Железногорского района осуществляет администрация сельсовета.

В администрации организована предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации Волковского сельсовета Железногорского района.

Личный прием граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляется на основании графиков, утверждаемых главой Волковского сельсовета Железногорского района.

График личного приема граждан руководящим составом администрации города утверждается не позднее **25 числа** каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в администрации Волковского сельсовета Железногорского района Курской области, на официальном сайте муниципального образования «Волковский сельсовет» Железногорского района Курской области.

Личный прием граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляют: глава Волковского сельсовета Железногорского района, заместитель главы администрации Волковского сельсовета Железногорского 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 – главой Волковского сельсовета Железногорского района.

График личного приема граждан должен содержать:

дату приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адреса, по которым будет осуществляться личный прием, предварительная запись на личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами администрации Волковского сельсовета Железногорского района во время встреч с населением.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на личный первоочередной прием обладают:

1. Герои Советского Союза;
2. Герои Российской Федерации;
3. полные кавалеры ордена Славы;
4. члены Совета Федерации;
5. депутаты Государственной Думы;
6. ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
7. граждане, имеющие статус ликвидатора последствий на АЭС в Чернобыле;
8. инвалиды I и II групп;

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт), либо документ, заменяющий его в соответствии с законодательством РФ.

При необходимости, к личному приему гражданина готовится справочная информация по поставленному вопросу, которая оформляется в виде «листа согласования к приему», для дачи разъяснений приглашаются компетентные должностные лица.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио, телевидении «прямых эфиров», «прямых линий», «прямых телефонных связей», «горячих линий», встреч с населением, осуществляется администрацией сельсовета.

При регистрации приема граждан указываются следующие сведения:

- дата личного приема гражданина (заявителя);

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя;

- адрес места жительства (пребывания) заявителя;

- лицо, осуществляющее 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 могут быть указаны место работы, должность заявителя, льготный и социальный статус.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится порядковый номер.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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». В остальных случаях дается письменный ответ в установленном порядке.

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 главе Волковского сельсовета Железногорского района и его заместителям осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение.

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

Учетные карточки личного приема граждан и информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами администрации Волковского сельсовета Железногорского района, во время личного приема граждан, проводимого в соответствии с графиком.

* 1. Требования к местам, предназначенным для осуществления приема граждан.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортные условия для граждан. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами администрации Волковского сельсовета Железногорского района непосредственно на рабочих местах.

Рабочие места работников администрации Волковского сельсовета Железногорского района, ответственных за работу с обращениями граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение работы по обращениям в полном объеме.

Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов, отводятся места, оборудованные стульями и столами.

Помещения для ожидания, информирования, приема граждан должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

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

**4.1.** Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляется заместителем главы администрации, ответственным 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 доработку является:

- оформление ответа на обращение с нарушением пункта 3.4. 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 Волковского сельсовета Железногорского района после направления ответов гражданам и копий ответов в вышестоящие органы, в случае поступления обращений через данные инстанции.

Поручения, по которым сроки рассмотрения обращения 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 администрации Волковского сельсовета Железногорского 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 не устранения недостатков после проведения планового контроля, а также обращений граждан.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению главы Волковского сельсовета Железногорского района, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского 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 города предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

**4.6.** Учет количества и характер поступивших обращений граждан, и результаты их рассмотрения осуществляет в администрации Волковского сельсовета Железногорского района – заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

**4.7.** Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района осуществляется с использованием относительных показателей принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений «находятся на рассмотрении», по которым в анализируемый период срок принятия решений не наступил.

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

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

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших от вышестоящих органов власти, в модуле «Обращения граждан» удаленного рабочего местаобновления разделов официального сайта Администрации Курской области заполняются сведения об обращениях граждан:

- дата поступления в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района и регистрационный номер обращения;

- резолюция должностного лица;

- дата и регистрационный номер ответа на обращение гражданина;

- фамилия, инициалы, должность должностного лица, подписавшего ответ;

- текст ответа на обращение гражданина;

-сканированный вариант ответа на обращение гражданина с подписью должностного лица и исходящими номером и датой.

Результаты рассмотрения обращений граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района и дата ответа на обращения, поступившие в администрацию Волковского сельсовета Железногорского района из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций через Администрацию Курской области, 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 Волковского сельсовета Железногорского района составляется по итогам каждого квартала, полугодия, года.

Результаты аналитической работы по обращениям граждан специалист по работе с обращениями граждан направляет:

- за каждый квартал не позднее 1-го числа, месяца, следующего за отчетным, за полугодие и год не позднее 5-го числа, месяца, следующего за отчетным в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области.

Доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте МО «Волковский сельсовет», за полугодие и истекший год соответственно не позднее **10 августа** и **10 февраля.**

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

- устной информации, полученной по справочным телефонам администрации Волковского сельсовета Железногорского района;

- информации, полученной от администрации Волковского сельсовета Железногорского района по запросу в письменной форме или форме электронного документа.

**V. Ответственность должностных лиц администрации Волковского сельсовета Железногорского района за решения и действия (бездействия), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан**

Должностные лица администрации Волковского сельсовета Железногорского района, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

Приложение № 1

к Порядку организации работы с обращениями граждан в администрации Волковского сельсовета Железногорского района

А К Т

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

составили настоящий акт в том, что «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. при вскрытии почтового отправления обнаружено следующее

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

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

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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