

Утвержден постановлением
Администрации Курской
области от 3 октября 2014 г.
№ 630-па

(в редакции постановлений
Администрации Курской
области от 25.12.2014 №
861-па, от 13.03.2017 № 198-
па, от 04.07.2017 № 533-па)

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации 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 Курской области, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации Курской области с отраслевыми органами исполнительной власти Курской области, контрольными органами исполнительной власти Курской области, органами, обеспечивающими деятельность Администрации Курской области (далее - органы исполнительной власти Курской области), и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. (пункт в ред., введенной в действие постановлением Администрации Курской области от 25 декабря 2014 года № 861-па)

1.3. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Курской области по адресу: 305002, г. Курск, Красная площадь, Дом Советов.

График работы:

понедельник - пятница

10.00 до 17.00;

предпраздничные дни

10.00 до 16.00;

суббота и воскресенье
перерыв

выходные дни
13.00 до 14.00.

Справочные телефоны: 8(4712)70-11-71, 8(4712)70-11-59.

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

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников органов исполнительной власти Курской области непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам органов исполнительной власти Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

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

Прием граждан должностными лицами в Администрации Курской области осуществляется ежедневно с 10.00 до 13.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Курской области.

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

На официальном сайте Администрации Курской области в сети "Интернет", на информационных стендах органов исполнительной власти Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения органов исполнительной власти Курской области;

графики приемов граждан;

номера кабинетов 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 помещения, предназначенные для приема граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Курской области

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Курской области осуществляют органы исполнительной власти Курской области и должностные лица органов исполнительной власти Курской области.

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

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в управление по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области (далее - управление по работе с обращениями граждан), органы исполнительной власти Курской области;

во время проведения встреч должностных лиц органов исполнительной власти Курской области с населением;

во время личного приема граждан;

во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц органов исполнительной власти Курской области;

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;

направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и орган исполнительной власти Курской области, в компетенцию которого входит

решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;»

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

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

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

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

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

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

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

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

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

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в органах исполнительной власти Курской области, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом настоящего пункта;

письменное обращение, поступившее в органы исполнительной власти Курской области и содержащее информацию о фактах возможных

нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня письменного обращения;

срок рассмотрения обращения, поступившего в органы исполнительной власти 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 другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные лица органов исполнительной власти Курской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

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

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти Курской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа исполнительной власти Курской области, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее

- при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

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

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

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменного обращения

Прием письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию Курской области, Губернатору Курской области, заместителям Губернатора Курской области, Управляющему делами Администрации Курской области, производится канцелярией управления делами Администрации Курской области, управлением по работе с обращениями граждан;

в органы исполнительной власти Курской области, - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;

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

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

В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному

обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

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

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

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан-должностными лицами органов исполнительной власти Курской области, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа исполнительной власти Курской области и даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых 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.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

осуществляет систематизацию текстов обращений на этапе их прочтения и разделение на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, и в данном контексте:

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

«не обращения»;

открытые письма;

электронные сообщения;

обеспечивает систематизацию и обобщение текстов авторов путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации;

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой буквы района или города, откуда поступило обращение (если обращение поступило из другого региона, то проставляется обозначение Рз), обозначения «ЗИ» (в случае регистрации запросов, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и

органов местного самоуправления»), первой буквы фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о заявителе, то проставляется обозначение Кол или б/п соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

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

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

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

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

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

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

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

готовит проект резолюции должностного лица на обращение (пункт в ред., введенной в действие постановлением Администрации Курской области от 04.07. 2017 года № 533-па).

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 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 этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 10 календарных дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Должностное лицо, 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 по программе в АСОД или передает под роспись;

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

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

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, направляются для рассмотрения Губернатору Курской области или его заместителям (в ред., введенной в действие постановлением Администрации Курской области от 04.07. 2017 года № 533-па).

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

3. Рассмотрение обращения

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области:

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 органа исполнительной власти 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 органа исполнительной власти 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 органа исполнительной власти Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

В случае, если от гражданина, направившего обращение, либо законного представителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, 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 один и тот же орган исполнительной власти Курской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в орган исполнительной власти Курской области или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.

4. Подготовка и направление ответа на обращение

Должностное лицо органа исполнительной власти 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 должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляются органами исполнительной власти Курской области, подготовившими ответ на обращение в соответствии с поручением.

Ответы на обращения, подписанные первым заместителем Губернатора Курской области, заместителями Губернатора Курской области, Управляющим делами Администрации Курской области, направляются гражданам через управление по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области.

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

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

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

В информации указывается:

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

по коллективным обращениям - кому из авторов обращения направлен ответ.

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

Ответы на обращения граждан и информация на контрольные обращения предоставляются для отправки в управление по работе с обращениями граждан управления делами Администрации Курской области ежедневно до 15.00.;

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

Подлинники обращений граждан, поступившие в орган исполнительной власти Курской области, должностным лицам органов исполнительной власти Курской области из федеральных органов, подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп "Подлежит возврату" или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт Администрации Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации 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.

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в органах исполнительной власти Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на

основании графиков, утверждаемых ежемесячно Губернатором Курской области, должностными лицами органов исполнительной власти Курской области.

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

Личный прием граждан в Администрации Курской области осуществляют: Губернатор Курской области, заместители Губернатора Курской области, Управляющий делами Администрации Курской области, должностные лица органов исполнительной власти Курской области; в органах исполнительной власти Курской области - должностные лица органов исполнительной власти Курской области или уполномоченные на то лица.

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

График личного приема граждан должен содержать:

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

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами органов исполнительной власти Курской области во время специально организованных на радио и телевидении "прямых эфиров", "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами органов исполнительной власти Курской области осуществляется в администрациях муниципальных районов, городских округов Курской области ежемесячно согласно графику, утверждаемому Губернатором Курской области, при содействии специалистов администраций муниципальных районов, городских округов, 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 Губернатором Курской области.

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

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации Курской области.

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

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

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

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

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

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

Сведения о записавшихся на выездной прием граждан за один день до дня выездного приема специалистами, ответственными за организацию выездного приема граждан, передаются должностным лицам органов исполнительной власти 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;

4) иные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет обращений граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио и телевидении "прямых эфиров", "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов, осуществляется управлением по работе с обращениями граждан.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

дата личного приема гражданина;

фамилия, имя и отчество заявителя;

адрес места жительства (пребывания) заявителя;

лицо, осуществлявшее личный прием, с указанием должности;

краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

подпись лица, осуществившего личный прием;

лицо, ответственное за исполнение;

результат личного приема гражданина;

время окончания личного приема.

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

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

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. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак - У.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа исполнительной власти 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 органов исполнительной власти Курской области, во время личного приема, проводимого в Администрации Курской области по графику, направляется в управление по работе с обращениями граждан.

Личный прием граждан в органах исполнительной власти Курской области осуществляется с использованием системы личного приема на базе специального программного обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанного в целях обеспечения права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных

видов связи, от иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

Личный прием граждан с использованием системы личного приема граждан в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи проводится с их согласия. (в ред., введенной в действие постановлением Администрации Курской области от 04.07. 2017 года № 533-па)

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

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

В Администрации Курской области обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки на рассмотрение обращений в органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от органов исполнительной власти Курской области;

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

анализа оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти Курской области при рассмотрении обращений граждан.

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

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие действия в АСОД:

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц органов исполнительной власти Курской области о рассмотрении обращений граждан;

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

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

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

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

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

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

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

3. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Администрацию Курской области, и принятых по ним мером заполняется в органах исполнительной власти Курской области в соответствии с рекомендуемым Администрацией Президента Российской Федерации порядком заполнения.

Рекомендуемая форма отчета органа исполнительной власти Курской области о результатах рассмотрения обращений, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мером (далее - форма отчета) заполняется в электронном виде в АСОД

Администрации Курской области и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее - интернет-портал) уполномоченным лицом органа исполнительной власти Курской области, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель органа исполнительной власти Курской области, в котором находилось на рассмотрении обращение и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю. (пункт в ред., введенной в действие постановлением Администрации Курской области от 04.07. 2017 года № 533-па)

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах исполнительной власти Курской области осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

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

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 4 раздела III 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 Курской области - после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов в управление по работе с обращениями граждан;

в органах исполнительной власти Курской области - после направления ответов гражданам.

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

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

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым 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 не устранения недостатков после проведения планового контроля, а также обращений граждан. Внеплановый контроль осуществляется по поручению Губернатора Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в органах исполнительной власти Курской области.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

При выявлении фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Губернатору 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 Курской области - управление по работе с обращениями граждан;

в органах исполнительной власти Курской области - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти 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.

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

Управление по работе с обращениями граждан обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы исполнительной власти Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации Курской области, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

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

устной информации, полученной по справочным телефонам органов исполнительной власти Курской области;

информации, полученной от органов исполнительной власти Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

V. Ответственность должностных лиц органов исполнительной власти Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

Должностные лица органов исполнительной власти Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.