**Прием и регистрация письменного обращения.**

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, главе Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, заместителю главы Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, производится в администрации Клюквинского 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 к Порядку. 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 штамп с указанием регистрационного номера, состоящего из первой буквы фамилии гражданина или «Кол» при поступлении коллективного обращения (б/п – в случае поступления обращения без подписи), порядкового номера и номера соответствующего очередности поступления 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;

- 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 по обращениям граждан;

- заполняет учетную карточку письменного (устного) обращения по форме согласно приложению № 2 к Порядку, 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 тип автора, 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;

**Направление обращения на рассмотрение.**

Заместитель главы администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, направляетзарегистрированное обращение на рассмотрение главе Клюквинского сельсовета Курского района Курской области 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 Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, по решению главы Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, 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.

**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 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 Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, 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.

**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.

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 муниципального образования «Клюквинский сельсовет» Курского района;

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 Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка осуществляется заместителем главы администрации.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается главой Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, 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 Клюквинского сельсовета Курского района Курской области 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 Клюквинского сельсовета 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 АдминистрациюКлюквинского сельсовета Курского района Курской области из вышестоящих органов, подлежат возврату в указанные органы, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

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.

Дело с полным составом обращений за истекший период сшивается в соответствии номенклатурой дел, подлежащих хранению. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается администрацией сельсовета в течение 5 лет.

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

Обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях должностных лиц Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, хранятся в отдельных папках постоянного срока хранения.

**Организация и проведение личного приема граждан.**

Организацию личного приема граждан в органах местного самоуправления Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области осуществляет администрация сельсовета.

В администрации организована предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области.

Личный прием граждан в Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области осуществляется каждую среду с 9 до 12 часов.

Личный прием граждан в Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области осуществляют: глава Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, заместитель главы Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области 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 проведении предварительной записи на личный прием к главе Клюквинского сельсовета Курского района Курской области и его заместителю оформляется карточка по форме согласно приложению № 3 к Порядку.

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

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

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

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

Если в ходе личного приема выяснится, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Клюквинского сельсовета Курского района Курской области, 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, 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». 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 Клюквинского сельсовета Курского района Курской области и его заместителю осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение.