

УТВЕРЖДЕН
постановлением Губернатора
Курской области
от 12.12.2022 № 412-пг

ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан
в исполнительных органах Курской области

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения, граждане, заявители), результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Термины, использованные в Порядке, применяются в значениях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.3. Порядок распространяется на обращения, поступившие Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, Администрацию Курской области и иные исполнительные органы Курской области (далее также – исполнительные органы).

1.4. Уполномоченным органом на организацию работы с обращениями, поступившими Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, Администрацию Курской области, а также на осуществление контроля за соблюдением Порядка в иных исполнительных органах Курской области является департамент документационного обеспечения Администрации Курской области (далее – уполномоченный орган).

1.5. На официальных сайтах исполнительных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты), на информационных стендах исполнительных органов, в средствах массовой информации размещаются следующие сведения:

- информация о порядке работы с обращениями;
- адрес места нахождения исполнительных органов;
- номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов;
- графики приемов граждан;

номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений, приема граждан;

отчеты о количестве и характере поступивших обращениях, результатах их рассмотрения и принятых мерах.

1.6. Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

2. Организация рассмотрения обращений в исполнительных органах

2.1. Рассмотрение обращений в исполнительных органах осуществляют должностные лица либо уполномоченные на то лица исполнительных органов (далее – должностное лицо).

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие:

- по почте;
- через унифицированную форму страниц разделов официальных сайтов;
- во время проведения встреч должностных лиц исполнительных органов с населением;
- во время личного приема граждан;
- во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц исполнительных органов;
- по телефону;
- иным способом.

2.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

а) обращение на бумажном носителе - наименование исполнительного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

б) обращение в форме электронного документа - наименование исполнительного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия или адрес, по которому должен быть направлен ответ, – такое обращение регистрации и дальнейшему рассмотрению не подлежит, а на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.5. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы или предложения в письменном виде или в форме электронного документа.

2.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается должностным лицом уполномоченного органа либо должностным лицом, отвечающим за организацию работы с обращениями в исполнительных органах Курской области.

2.7. Результатом рассмотрения обращения является:

- а) принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

б) ответ заявителю по существу поставленного вопроса в письменной, либо в устной форме, либо в форме электронного документа;

в) размещенный на официальных сайтах с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц;

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

д) направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Курской области с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

ж) принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, если в нем содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение;

з) устное разъяснение гражданину по вопросам, поставленным в ходе его личного приема или обращения по телефону.

2.8. Обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если:

а) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

б) текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

в) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю;

г) в обращении не указаны фамилия заявителя либо почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

д) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

2.9. Если в обращении, указанном в пункте 2.8, 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.

2.10. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

а) обращение, поступившее в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 рабочих дней с момента поступления в исполнительный орган;

б) срок рассмотрения обращения - 30 календарных дней со дня регистрации обращения в исполнительном органе, за исключением случая, указанного в подпункте «в» настоящего пункта;

в) письменное обращение, поступившее в исполнительный орган и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации;

г) обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите прав ребенка, регистрируются и направляются для рассмотрения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

д) в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя;

е) должностные лица по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 календарных 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.

2.11. В случае поступления в исполнительный орган или его должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальных сайтах, заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен этот ответ; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.⁷

2.12. 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» запрос информации о деятельности исполнительных органов подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 календарных дней сверх установленного федеральным законом срока для ответа на запрос.

3. Последовательность действий при работе с обращениями

3.1. Прием и регистрация письменного обращения.

3.1.1. Прием письменных обращений, поступивших Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, Администрацию Курской области,

производится специалистами, ответственными за работу с обращениями, уполномоченного органа, поступивших в иные исполнительные органы Курской области - специалистами, ответственными за работу с обращениями, данного органа (далее - специалист, ответственный за работу с обращениями).

3.1.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) не реже 2 раз в день осуществляет контроль за поступлением обращений, в том числе в электронной форме в автоматизированной системе обработки данных по обращениям (далее - АСОД);

б) при поступлении письменных обращений на бумажном носителе:

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает в объект федеральной почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

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

отмечает в регистрационной карточке АСОД факт поступления вложений, о чем составляется соответствующий акт;

в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения возвращает заявителю вложения ценной бандеролью, иным доступным способом, обеспечивающим их сохранность.

3.1.4. В случае обнаружения при вскрытии пустого конверта либо недостачи документов, упомянутых заявителем в обращении, в том числе отсутствия приложения, прикрепленных файлов, указанных в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт в произвольной форме, который приобщается к поступившему обращению.

3.1.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями, а также должностными лицами на личном приеме граждан, осуществляемом согласно графикам, утвержденным в соответствии с пунктом 4.2 Порядка.

3.1.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) по просьбе заявителя на втором экземпляре (копии) письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования исполнительного органа и даты приема письменного обращения;

б) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.3 Порядка;

в) получив почтовое отправление (письменную корреспонденцию, посылку и др.), не соответствующее правилам оказания услуг почтовой связи, утвержденным уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, не вскрывая почтовое отправление, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности;

г) осуществляет предварительную систематизацию обращений на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

«не обращения» (поздравления, соболезнования и т.п.);

сообщения (информация, поступившая в форме рассылки на официальный адрес электронной почты; комментарии к событиям; уведомления с пометкой «для

сведения» о направлении обращений на рассмотрение в иные органы власти и т.п.);

д) на лицевой стороне первого листа обращения, поступившего на бумажном носителе, в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, сформированного АСОД. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

е) заполняет регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

При поступлении обращения, подписанного двумя и более заявителями (далее - коллективное обращение), заявителями в регистрационной карточке указываются первые два, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

ж) проверяет обращение на повторность;

з) в случае поступления дубликата уже принятого ранее обращения приобщает его к материалам аналогичного зарегистрированного обращения;

и) производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения.

3.1.7. «Не обращения» передаются адресату без регистрации.

3.1.8. Сообщения регистрируются в АСОД и направляются для сведения в исполнительный орган по компетенции.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

3.2.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями, по согласованию с должностным лицом готовит проект резолюции о рассмотрении обращения и направляет его должностному лицу на подпись.

3.2.2. Резолюция должна содержать поручение, предписывающее действие, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может быть дано нескольким исполнителям, каждый из которых дает ответ заявителю по вопросам своей компетенции.

3.2.3. В случае поступления обращения на имя Губернатора Курской области, первого заместителя Губернатора Курской области – Председателя Правительства Курской области, их заместителей, руководителя Администрации Курской области по вопросам, относящимся одновременно к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления, иных должностных лиц, по решению вышеуказанного должностного лица или должностного лица уполномоченного органа готовится одна резолюция с поручением соответствующим органам или должностным лицам по компетенции (далее - соисполнители) с указанием ответственного исполнителя.

Направление обращения должностному лицу, в исполнительный орган, орган местного самоуправления, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также в орган местного самоуправления по вопросам местного значения осуществляется в рамках запроса документов и материалов в соответствии с частью 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы в целях рассмотрения обращения, готовит ответ в адрес заявителя.

Соисполнители представляют информацию в срок, указанный на странице в АСОД в графе «Срок контроля» раздела «Исполнители группы».

3.2.4. Исполнители, указанные в подпунктах 3.2.2 - 3.2.3, несут

ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, с указанной целью вправе запросить необходимые документы и материалы в других органах публичной власти.

3.2.5. В случае принятия решения ответственным исполнителем о перенаправлении обращения на рассмотрение в иной орган публичной власти или иному должностному лицу ответственный исполнитель в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет о перенаправлении обращения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, для принятия им решения о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и назначении нового ответственного исполнителя.

3.2.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

направляет обращение с подписанной резолюцией соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме в АСОД или передает под подпись;

в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указан для направления ответа или уведомления о переадресации адрес электронной почты, на который ранее направлялись ответ либо уведомление о переадресации иному заявителю, исполнителю и заявителю направляется соответствующая информация о недопустимости разглашения сведений о частной жизни, в том числе персональных данных в соответствии со статьей 24 Конституции Российской Федерации, частью 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2.7. Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения, принимает решение о порядке рассмотрения данного обращения в соответствии с пунктом 2.7 Порядка.

3.2.8. Обращения, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, направляются для рассмотрения Губернатору Курской области, или первому заместителю Губернатора Курской области – Председателю Правительства Курской области, или их заместителям, или руководителю Администрации Курской области.

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

3.3. Рассмотрение обращения.

3.3.1. Должностное лицо, получившее обращение, в тот же день принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

3.3.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя;

б) принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов;

в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

д) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

е) создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием заявителя;

ж) 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;

з) привлекает при необходимости к рассмотрению обращения переводчиков и иных специалистов;

и) проверяет исполнение ранее принятых решений по повторным обращениям данного заявителя.

3.3.3. Должностное лицо при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения.

3.3.4. В случае, если от заявителя, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем уведомляется заявитель.

3.3.5. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее 2 раз) давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель уведомляется.

3.3.6. В случаях, когда заявитель требует предоставления информации, содержащей персональные данные и (или) сведения о частной жизни гражданина, в интересах которого им направлено обращение, следует руководствоваться требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.4. Подготовка и направление ответа на обращение.

3.4.1. Ответ на обращение (далее - ответ) оформляется на бланке установленной формы.

3.4.2. Текст ответа должен:

а) четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ по существу на все поставленные в обращении вопросы;

б) при применении норм законодательства Российской Федерации и Курской области иметь ссылки на данные нормы.

3.4.3. Ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа несут исполнитель, подготовивший ответ, и должностное лицо, его подписавшее.

3.4.4. При подготовке ответов на бланке обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа. Исходящий номер присваивается АСОД автоматизировано.

3.4.5. Регистрация ответа, его последующие размещение в АСОД и отправка осуществляются исполнительным органом Курской области, должностное лицо которого подписало ответ.

3.4.6. Ответы, подписанные Губернатором Курской области, первым заместителем Губернатора Курской области – Председателем Правительства Курской области и их заместителями, руководителем Администрации Курской области направляются заявителям через уполномоченный орган.

Ответы и информация о результатах рассмотрения обращений, находящихся на особом контроле в соответствии с пунктом 7.3.8 Порядка, предоставляются для отправки в уполномоченный орган ежедневно (в рабочие дни) до 15 часов.

3.4.7. Ответ на коллективное обращение направляется каждому заявителю, указавшему свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес для ответа, за исключением случая, когда заявители просят направить ответ конкретному лицу (лицам) либо по конкретному адресу (адресам).

3.4.8. В случае ответа на два или более обращения, поступившие в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу от одного и того же заявителя, в ответе указывается, на какие обращения направляется ответ.

3.4.9. Ответ направляется в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.4.10. Подлинник обращения после рассмотрения возвращается специалистам, ответственным за работу с обращениями, для учета в установленном порядке.

Подлинники обращений, поступивших в исполнительные органы, должностным лицам из федеральных органов, подлежат возврату в указанные органы при наличии штампа «Подлежит возврату» или соответствующей отметки в сопроводительном письме.

3.4.11. Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Курской областной Думы направляется в указанные органы за подписью Губернатора Курской области, или первого заместителя Губернатора Курской области – Председателя Правительства Курской области, или их заместителей, или руководителя Администрации Курской области, или руководителя исполнительного органа Курской области.

В информации указывается, в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной, письменной, в форме электронного документа).

3.5. Порядок ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

3.5.1. Заявитель либо его законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических и материальных средств, за исключением случаев, когда в указанных документах и материалах содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, либо персональные данные иных лиц, либо по иным основаниям, предусмотренным федеральным законодательством.

3.5.2. Решение об ознакомлении заявителя либо его законного представителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, либо мотивированный отказ направляется заявителю (законному представителю) должностным лицом, которое рассматривало обращение, в течение 10 рабочих дней со дня регистрации такого письменного обращения.

3.5.3. Заявителем либо его законным представителем делается собственноручная запись на заявлении (копии заявления) об ознакомлении.

3.5.4. В случае поступления обращения, в котором содержится информация о действиях (бездействии) должностного лица, указанное должностное лицо уведомляется о поступлении такого обращения, при этом направление такого обращения на рассмотрение по существу данному должностному лицу недопустимо. Должностное лицо, в отношении которого поступило обращение, вправе ознакомиться с таким обращением.

3.5.5. Должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе ознакомиться с иными документами и материалами, касающимися обращения, находящегося у него на рассмотрении, по согласованию со специалистом, ответственным за работу с обращениями.

В случае выдачи документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, должностное лицо, их получившее, оставляет запись об этом в специальном документе (журнале, книге и пр.).

4. Организация и проведение приема граждан

4.1. Требования к помещениям.

4.1.1. Прием граждан в исполнительных органах, личный прием граждан должностными лицами осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях, которые располагаются, по возможности, на нижних этажах зданий и имеют отдельный вход.

4.1.2. Помещения для ожидания приема оборудуются:
электронной системой управления очередью (при наличии);
информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;
стульями и столами для возможности оформления документов;
камерами хранения.

4.1.3. Количество мест ожидания определяется исходя из числа записавшихся на прием и возможностей для их размещения в здании.

4.1.4. В помещениях для приема граждан, личного приема граждан, а также в помещениях для ожидания приема (далее соответственно – помещения для личного приема граждан, помещения для ожидания и приема) должны быть созданы условия для обслуживания лиц с ограниченными возможностями (далее – инвалиды), включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

В этих целях обеспечиваются:

беспрепятственный доступ к помещениям для ожидания и приема;
возможность самостоятельного или с помощью специалистов передвижения по территории, на которой расположены помещения для ожидания и приема, входа и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения для ожидания и приема, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях для ожидания и приема;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации,

необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов в помещения для ожидания и приема с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по установленной форме;

оборудование на прилегающей к помещениям для ожидания и приема парковке (последнее - при наличии) 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов.

4.1.5. Помещения для ожидания и приема должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и оптимальные условия пребывания граждан и работы должностных лиц.

4.1.6. Помещения для ожидания и приема оборудуются системами видеопроотоколирования (при наличии технической возможности).

4.1.7. Помещения для личного приема граждан должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности лица, осуществляющего личный прием граждан.

4.1.8. Рабочее место должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, должно быть оборудовано компьютером с необходимым дополнительным оборудованием и возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам.

4.2. Требования к организации приема граждан

4.2.1. Прием граждан в Администрации Курской области (по адресу: 305002, г. Курск, Красная площадь, д. 1) осуществляется специалистами уполномоченного органа по следующему графику:

понедельник - пятница	10.00 – 17.00;
предпраздничные дни	10.00 – 16.00;
перерыв	13.00 – 14.00;
суббота и воскресенье	выходные дни.

4.2.2. Прием граждан в исполнительных органах Курской области осуществляется самостоятельно с размещением информации в соответствии с пунктом 1.5 Порядка.

4.2.3. Личный прием граждан в Администрации Курской области осуществляют Губернатор Курской области, первый заместитель Губернатора Курской области – Председатель Правительства Курской области и их заместители, руководитель Администрации Курской области, должностные лица исполнительных органов Курской области в соответствии с графиком, утвержденным Губернатором Курской области.

4.2.4. В исполнительных органах Курской области личный прием граждан осуществляют руководители исполнительных органов Курской области, их заместители или уполномоченные на то лица в соответствии с графиком,

утвержденным руководителем исполнительного органа Курской области.

4.2.5. График личного приема граждан утверждается не позднее 25-го числа каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в исполнительных органах, на официальных сайтах, опубликования в средствах массовой информации.

4.2.6. График личного приема граждан должен содержать дату приема, день недели, часы приема, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществляющего личный прием, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

4.2.7. Замена лица, осуществляющего личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с должностным лицом, утвердившим график.

4.2.8. Организацию личного приема граждан в исполнительных органах осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

4.2.9. Информация о проведении личного приема граждан в исполнительных органах, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах размещается на официальных сайтах.

4.2.10. Выездной личный прием граждан осуществляется лицами, указанными в пункте 4.2.3 Порядка, в муниципальных образованиях Курской области ежемесячно согласно графику, утвержденному Губернатором Курской области, при содействии специалистов органов местного самоуправления, в чьи обязанности входит организация работы с обращениями.

4.2.11. График выездного личного приема граждан должен содержать информацию, указанную в пункте 4.2.6 Порядка. Место для проведения выездного личного приема граждан определяет Губернатор Курской области.

4.2.12. График выездного личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в местах, специально отведенных Администрацией Курской области, органами местного самоуправления, на официальных сайтах, путем опубликования в средствах массовой информации.

4.2.13. В целях обеспечения общественной безопасности должностным лицам, указанным в пункте 4.2.8 Порядка, с привлечением лиц, обеспечивающих безопасность здания, в котором проводится личный прием, рекомендуется в установленном порядке:

а) определять в соответствии с действующим законодательством перечень вещей, запрещенных к внесению в помещения для ожидания и приема;

б) проводить досмотр ручной клади заявителя с использованием технических средств с целью выявления вещей, определенных в соответствии с подпунктом «а» настоящего пункта;

в) не допускать к внесению в помещения для ожидания и приема вещей, определенных в соответствии с подпунктом «а» настоящего пункта;

г) обеспечивать размещение в камерах хранения вещей, указанных в подпункте «а» настоящего пункта;

д) не пропускать в помещения для ожидания и приема лиц в состоянии алкогольного или иного опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде, находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

4.2.14. В целях обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц,

осуществляющих личный прием граждан, осуществляется аудио- и (или) видеопотоколирование процесса личного приема, о чем должностное лицо уведомляет гражданина перед началом личного приема. При несогласии гражданина аудио-, видеопотоколирование личного приема не ведется, о чем делается запись в карточке личного приема.

Видеопотоколирование ведется с записью звука и таким образом, чтобы зафиксировать гражданина и должностное лицо, ведущее личный прием.

Аудио- и видеопотокол гражданам не предоставляется.

4.3. Проведение личного приема граждан.

4.3.1. Личный прием граждан Губернатором Курской области (лицом, его замещающим) осуществляется по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем Губернатора Курской области – Председателем Правительства Курской области, его заместителями, заместителями Губернатора Курской области, руководителем Администрации Курской области и на которые был дан ответ за подписью указанных должностных лиц.

Заместители Губернатора Курской области и Председателя Правительства Курской области, руководитель Администрации Курской области принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение за подписью руководителя исполнительного органа Курской области, находящегося в непосредственном подчинении у данного должностного лица.

4.3.2. Обращения в форме устных запросов информации, поступившие в ходе записи на личный прием или письменного запроса информации от заявителей 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.

4.3.3. Сведения о гражданах, записавшихся на выездной личный прием, передаются должностным лицам за 1 рабочий день до даты выездного личного приема.

4.3.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

4.3.6. Правом на первоочередной личный прием обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне в связи с исполнением ими трудовых обязанностей;

инвалиды I и II групп;

иные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Курской области.

4.3.7. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3.8. На личном приеме граждан коллективным считается обращение двух или более граждан, имеющее одну основу характера обращения без индивидуализации вопроса для каждого заявителя.

Перед личным приемом коллектива граждан должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, уточняет тему обращения и удостоверяется в согласии каждого присутствующего на рассмотрение обращения как коллективного.

В случае выявления в коллективном обращении вопросов индивидуального

характера каждый гражданин принимается отдельно в соответствии с установленным порядком.

4.3.9. Должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, в день приема заполняется карточка личного приема.

4.3.10. В карточке личного приема указываются следующие сведения:
дата, время начала и окончания личного приема гражданина;
фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина;
адрес места жительства (пребывания) гражданина;
фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществившего личный прием;

краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

подпись лица, осуществившего личный прием;

содержание принятого по результатам личного приема решения.

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

4.3.12. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в АСОД в соответствии с пунктом 3.1 Порядка. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

4.3.13. Содержание устного обращения, внесенного в карточку личного приема, подтверждается личной подписью гражданина и должностного лица, осуществившего личный прием.

Содержание устного обращения может быть зафиксировано на отдельном листе, с указанием в верхней части листа фамилии, инициалов и должности лица, осуществившего личный прием, которое подтверждается личной подписью его и гражданина.

4.3.14. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию исполнительного органа Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.3.15. В соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ 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 таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.3.16. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем в день приема в карточке личного приема делается соответствующая запись собственноручно гражданином и должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина. В таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения, в остальных случаях рассмотрение обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с Порядком.

4.3.17. При повторном обращении на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений и материалов, касающихся данного

обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

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

4.3.19. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших во время личного приема, проводимого по графику, утвержденному Губернатором Курской области, направляется в уполномоченный орган.

4.3.20. Личный прием граждан с их согласия осуществляется в том числе с использованием системы личного приема на базе специального программного обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

4.3.21. Регистрация обращений, принятых на личном приеме граждан, осуществляется структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями, исполнительного органа, который осуществлял организацию данного личного приема граждан.

5. Прием и регистрация иных устных обращений

5.1. Гражданин может оставить устное обращение по телефону, при этом он в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- суть обращения;
- номер телефона;
- почтовый адрес для ответа на обращение.

В случае отказа гражданина от предоставления указанных сведений устное обращение не принимается.

5.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями, заполняет на поступившее устное обращение регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

Рассмотрение устного обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с Порядком.

5.3. Устные обращения граждан, поступающие на телефоны доверия и горячие линии, могут приниматься во время специально организованных на радио, телевидении, в социальных сетях прямых эфиров.

5.4. Регистрация устных обращений, принятых в ходе специально организованных прямых эфиров на основании решения Губернатора Курской области, графиков приема граждан, утвержденных Губернатором Курской области, осуществляется уполномоченным органом.

6. Обеспечение обмена электронными данными по обращениям

6.1. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется между исполнительными органами и органами местного самоуправления Курской области, Администрацией Президента Российской Федерации.

6.2. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется в целях: создания необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

- сокращения срока доставки на рассмотрение обращений в исполнительные

органы Курской области, органы местного самоуправления и должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от исполнительных органов;

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

анализа оценки эффективности деятельности исполнительных органов при рассмотрении обращений.

6.3. Система обмена электронными данными по обращениям осуществляется посредством АСОД.

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

регистрация обращений;

размещение электронных образов письменных обращений;

внесение поручений должностных лиц о рассмотрении обращений;

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

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

размещение информации о рассмотрении обращений в установленных форматах (в том числе размещение цифровой копии информации);

заполнение результатов рассмотрения обращений по параметрам, отраженным в АСОД;

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

контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям.

6.5. Уполномоченное лицо исполнительного органа, ответственное за предоставление отчета о результатах рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение в исполнительные органы, и принятых по ним мер, заполняет его в электронном виде в АСОД и (или) на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в исполнительные органы, осуществляют руководители исполнительных органов, уполномоченный орган.

7.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в следующих формах: текущий, в том числе особый, плановый и внеплановый контроль.

7.3. Текущий контроль.

7.3.1. Текущий контроль начинается с момента регистрации обращения и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

7.3.2. Текущий контроль осуществляется по каждому обращению следующими способами:

с использованием учетных форм в АСОД;

оперативное выяснение хода исполнений поручений по обращениям;
письменные напоминания о приближающихся и истекших сроках рассмотрения обращений.

7.3.3. При осуществлении текущего контроля проверяются полнота и качество информации, предоставляемой в адрес заявителя, своевременность направления ответа.

7.3.4. Нарушение требований Порядка является основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение.

7.3.5. Решение о снятии с контроля принимают:

Губернатор Курской области, первый заместитель Губернатора Курской области – Председатель Правительства Курской области, их заместители, руководитель Администрации Курской области, руководитель уполномоченного органа либо уполномоченное на то лицо – по обращениям, поступившим Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, Администрацию Курской области;

руководитель либо уполномоченное на то лицо исполнительного органа Курской области – по обращениям, поступившим в данный орган.

7.3.6. Основанием для снятия обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа заявителю на все содержащиеся в обращении вопросы.

7.3.7. После снятия с контроля в соответствии с Порядком обращение оформляется для архивного хранения в установленном порядке.

7.3.8. Губернатор Курской области, первый заместитель Губернатора Курской области – Председатель Правительства Курской области, их заместители, руководитель Администрации Курской области, руководитель уполномоченного органа принимает решение о постановке обращения, поступившего Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, Администрацию Курской области, на особый контроль.

На обращении, взятом на особый контроль, проставляется штамп со словом «Контроль».

Решение о снятии с особого контроля принимается должным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, на основании письменного доклада исполнителя либо ответственного исполнителя, указанных в пунктах 3.2.2 – 3.2.3 Порядка, о результатах рассмотрения всех поставленных в обращении вопросов.

7.3.9. Руководитель исполнительного органа Курской области, рассматривающий обращение, самостоятельно принимает решение о постановке и снятии обращения с особого контроля.

7.4. Плановый контроль.

7.4.1. Проведение планового контроля осуществляется в соответствии с планом или графиком, утвержденным руководителем уполномоченного органа, в форме проверок, проводимых не чаще 2 раз в год, либо по решению руководителя исполнительного органа Курской области.

7.5. Внеплановый контроль.

7.5.1. Внеплановый контроль осуществляется на основании выявленных нарушений установленного порядка организации работы с обращениями граждан, действующего законодательства, или неустранения недостатков после проведения планового контроля, или поступивших обращений с жалобами на такие нарушения.

7.5.2. Внеплановый контроль осуществляется по поручению Губернатора Курской области, либо руководителя уполномоченного органа, либо руководителя исполнительного органа.

7.6. Должностные лица, уполномоченные на проведение плановых или внеплановых проверок, при их проведении:

проверяют организацию работы с обращениями на соответствие Порядку и действующему законодательству;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями.

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

7.8. При выявлении фактов нарушения Порядка руководитель уполномоченного органа вправе требовать от должностных лиц исполнительных органов Курской области, осуществлявших рассмотрение обращения, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Губернатору Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности, предусмотренной пунктом 9.1 Порядка.

8. Анализ обращений

8.1. В соответствии со статьей 14 Федерального закона № 59-ФЗ исполнительные органы, уполномоченный орган осуществляют анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

8.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в исполнительные органы, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения и размещенных в АСОД, по итогам квартала, полугодия, года и размещается на официальных сайтах не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным.

9. Ответственность за нарушение Порядка

9.1. Должностные лица исполнительных органов, допустившие нарушение требований Порядка, несут ответственность, установленную действующим законодательством.