Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я

# Б Е Л Г О Р О Д С К А Я О Б Л А С Т Ь



#### АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

##### «КОРОЧАНСКИЙ РАЙОН»

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

###### 7 ноября 2018 г. № 607

|  |
| --- |
| **Об утверждении Положения** **о работе с обращениями граждан** **в администрации муниципального района** **«Корочанский район» Белгородской области** |

В целях повышения результативности работы с обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального района «Корочанский район» Белгородской области, администрация муниципального района «Корочанский район» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в администрации муниципального района «Корочанский район» Белгородской области (далее – Положение, прилагается).
2. Директору МКУ «Административно-хозяйственный центр обеспечения деятельности органов местного самоуправления муниципального района «Корочанский район» Кладиенко Е.А. обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Корочанский район» Белгородской области в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – руководителя аппарата администрации района Прокущенко Л.Д.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава администрации** **Корочанского района**  | **Н. Нестеров** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Утверждено****постановлением администрации****муниципального района** **«Корочанский район»****от 7 ноября 2018 года****№ 607** |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в администрации муниципального района «Корочанский район»**

**Белгородской области**

**1. Общие положения**

* 1. Положение о работе с обращениями граждан в администрации муниципального района «Корочанский район» Белгородской области (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и регулирует порядок работы с обращениями граждан в администрации Корочанского района.
	2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района «Корочанский район» Белгородской области, Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р, настоящим Положением.
	3. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных главе администрации района (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящего Положения осуществляется отделом по организационно-контрольной работе администрации района.
	5. Документооборот обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального района «Корочанский район» является смешанным: обращения граждан передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях – в системе электронного документооборота «Электронное правительство» (далее – СЭД «Электронное правительство»).
	6. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информаций о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращений в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;

- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;

- тип файла уведомления, ответа, информации – Pdf;

- тип блока при распознавании – картинка;

- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

**2. Прием и регистрация обращений граждан**

* 1. Прием обращений граждан осуществляется отделом по организационно-контрольной работе администрации Корочанского района.
	2. Письменные обращения граждан, адресованные главе администрации района:

- принимаются непосредственно от граждан в здании администрации Корочанского района по адресу: г. Короча, пл. Васильева, д. 28, отдел по организационно-контрольной работе, с 8 до 17 часов, перерыв с 12 до 13 часов, выходной – суббота, воскресенье;

- направляются по почте по адресу: 309210, Белгородская область, г. Короча, пл. Васильева, д. 28.

В рабочий день, предшествующий нерабочим праздничным дням, обращения принимаются до 12 часов.

Информационно-консультационная помощь по вопросам направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом по организационно-контрольной работе по телефонам 5-53-69, 5-68-03 с 8 часов до 17 часов, перерыв с 12 до 13 часов, выходной – суббота, воскресенье.

* 1. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения в электронной форме направляются через Интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Корочанский район» Белгородской области.

* 1. Письменные обращения граждан регистрируются отделом по организационно-контрольной работе в течение трех дней со дня поступления в администрацию Корочанского района включительно.
	2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство».
	3. На лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанные для направления ответа.

* 1. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате Pdf сотрудником отдела по организационно-контрольной работе и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в СЭД «Электронное правительство».
	2. При получении обращений, поступивших в администрацию района по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других субъектов, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

* 1. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.
	2. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.
	3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а готовится служебная записка о результатах рассмотрения данного обращения и списании его в дело.
	4. Администрация района вправе не рассматривать обращения граждан:

- в случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются отделом по организационно-контрольной работе в направивший орган.

**3. Направление обращений на рассмотрение**

* 1. **После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки на бумажном носителе передаются ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения главе администрации района.**
	2. **Обращения, поступившие в электронной форме, представляются на рассмотрение главе администрации района на бумажном носителе.**
	3. **Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в СЭД «Электронное правительство».**

**4. Рассмотрение и направление на исполнение**

**обращений граждан**

* 1. **Рассмотрение обращения главой администрации района осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.**
	2. **В ходе рассмотрения глава администрации района принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).**

**Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения.**

**Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.**

**В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.**

* 1. **Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе, в день вынесения резолюции.**
	2. **Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответ заявителю подготавливается исполнителем, указанным в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.**
	3. **В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому субъекту власти или его должностным лицам, уполномоченный сотрудник оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю направляется за подписью заместителя главы администрации района – руководителя аппарата администрации района. Электронный образ уведомления прикрепляется к учетной карточке в СЭД «Электронное правительство».**
	4. **Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в субъект власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.**
	5. **Переадресация обращения исполнителем в другой орган допускается только по согласованию с главой администрации района, с обязательным внесением изменений в резолюцию.**
	6. **Подлинники обращений граждан, рассмотренных главой администрации района, вместе с подлинником резолюции главы администрации района возвращаются в отдел по организационно-контрольной работе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их рассмотрения главой администрации района.**
	7. **Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений граждан, прикрепленные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.**
	8. **Если в резолюции указаны организация или учреждение, которые не работают в СЭД «Электронное правительство», ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе готовит копии обращения и резолюции и передает их не позднее одного рабочего дня, следующего за днем вынесения резолюции, в отдел делопроизводства и документооборота для отправки.**

**5. Исполнение обращений,**

**подготовка и направление ответов заявителям**

* 1. **Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.**
	2. **В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.**
	3. **В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных субъектов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение обращения гражданина, и представляет его на подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения не позднее двух дней до истечения семи календарных дней со дня регистрации обращения.**
	4. **При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.**
	5. **В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и то же орган власти или одному и тому же должностному лицу.**

**Решение вправе принимать глава администрации района, заместители главы администрации района и председатели комитетов администрации района по мотивированным представлениям исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения.**

**Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю.**

* 1. **В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.**
	2. **Если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.**
	3. **В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.**
	4. **В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.**
	5. **Подготовки ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр указанного правового акта направляется заявителю с уведомлением любым доступным способом.**
	6. **Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя, ответственного за рассмотрение обращения.**
	7. **По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.**

**Ответы на обращения и уведомления регистрируются и направляются заявителям в течение одного рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:**

**- в письменной форме по почтовому адресу – через приемную главы администрации района;**

**- в форме электронного документа по адресу электронной почты – через отдел делопроизводства и документооборота администрации района. При этом в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе вносится информация о дате и времени направления ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты (посредством прикрепления скриншота).**

* 1. **В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа исполнителем или ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе администрации района.**
	2. **Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.**

**В информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В информации по коллективным обращениям указывается, кому из заявителей был дан ответ.**

* 1. **Ответственный исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.**

**Соисполнители – не позднее семи рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.**

* 1. **Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе.**
	2. **Ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Инструкции по делопроизводству в органах местного самоуправления Корочанского района Белгородской области, утвержденной распоряжением главы местного самоуправления Корочанского района Белгородской области от 27 июня 2007 года № 267.**
	3. **При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе по организационно-контрольной работы для формирования дела.**
	4. **Ответ на обращение подписывается главой администрации района, или руководителем структурного подразделения администрации района, в котором рассматривалось обращение, при этом глава администрации района должен быть проинформирован о результатах рассмотрения обращения.**
	5. **Информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области подписывает глава администрации района.**

**В случае если поручение по рассмотрению обращения было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.**

* 1. **Письма в органы исполнительной власти и государственные органы Белгородской области печатаются на бланках установленной формы, с указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, в левом нижнем углу обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.**
	2. **Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД «Электронное правительство» осуществляет ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе.**

**6. Постановка обращений на контроль**

* 1. **В случае поступления обращений из органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации сотрудник отдела по организационно-контрольной работе присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в СЭД «Электронное правительство» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.**
	2. **Рассмотрение обращений также ставится на контроль главой администрации района. Обязательной постановке на контроль подлежат обращения:**

**- содержащие социально значимые вопросы;**

**- коллективные;**

**- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;**

**- по фактам коррупции;**

**- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.**

* 1. **В случае постановки обращения на контроль в резолюции должно содержаться требование информировать о рассмотрении обращения. Решение оформляется отметкой о контроле на обращении. Информация о контрольном статусе обращения вносится в СЭД «Электронное правительство» ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе. Также могут устанавливаться контрольные точки.**
	2. **При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения, запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы. При наличии контрольных точек исполнителем либо ответственным сотрудником отдела по организационно-контрольной работе в СЭД «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.**
	3. **Электронные образы информации о рассмотрении обращения, подписанной и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются исполнителем либо сотрудником отдела по организационно-контрольной работе в СЭД «Электронное правительство».**

**7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

* 1. **Сроки рассмотрения обращений исчисляются:**

**а) со дня регистрации обращения в отделе по организационно-контрольной работе, если:**

**- обращение поступило непосредственно в администрацию района;**

**- в обращении, поступившем в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области, первым исполнителем указана администрация района (ее должностное лицо).**

**В этом случае обращение должно быть зарегистрировано в администрации района в течение трех дней с даты вынесения резолюции Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителем Губернатора области, секретарем Совета безопасности области, начальником департамента области.**

**- если обращение было переадресовано в администрацию района для рассмотрения и подготовки ответа заявителю (если иной срок не предусмотрен соответствующим запросом).**

**б) со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области, если:**

**- резолюция по обращению вынесена Губернатором области и оно поставлено на контроль;**

**- в резолюции первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, секретаря Совета безопасности области, начальника департамента области первым исполнителем указан орган исполнительной власти, государственный орган области (его должностное лицо);**

**Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан контрольного управления Администрации Губернатора области.**

* 1. **Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.3. настоящего раздела.**
	2. **Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в субъект власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), указанные в резолюции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.**
	3. **В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной субъект власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.**
	4. **В случае если в администрацию района поступил запрос из другого субъекта власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации запроса в администрации района, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.**
	5. **Заявителю направляется:**

**а) в течение сроков, предусмотренных настоящим разделом:**

**- сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;**

**- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;**

**- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.**

**б) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:**

**- разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;**

**- сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);**

**- сообщение о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;**

**- сообщение с указанием электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, содержащем вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.**

* 1. **Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.**

**Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.**

* 1. **В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения, с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.**
	2. **В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения обращения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.**
	3. **Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией главы администрации района прикрепляется в СЭД «Электронное правительство», после чего ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе продлевает срок рассмотрения обращения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в СЭД «Электронное правительство».**
	4. **Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти, государственным органом Белгородской области, то ответственный исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.**
	5. **Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.**

**О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.**

**8. Заключительные положения**

* 1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствие поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.
	2. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан, за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информаций осуществляет ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе.
	3. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителя, закрытия задач по обращениям в СЭД «Электронное правительство» несут сотрудники отдела по организационно-контрольной работе.
	4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляет ответственный сотрудник отдела по организационно-контрольной работе на основании данных СЭД «Электронное правительство».
	5. Должностные лица администрации Корочанского района несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники администрации Корочанского района несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.