**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗОЛОТУХИНСКОГО РАЙОНА**

**КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.07. 2017 г. №412-па

О внесении изменения в Порядок организации

работы с обращениями граждан в Администрации

Золотухинского района, утверждённый

постановлением Администрации Золотухинского

района от 23.10.2014 №787

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан Администрация Золотухинского района Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые изменения в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Золотухинского района, утверждённый постановлением Администрации Золотухинского района от 23.10.2014 №787 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации района».

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Золотухинского района Кузнецову Т.А.

3.Постановление вступает в силу со дня его подписания.

И.о.Главы Золотухинского района Н.М.Кащавцева

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Администрации

Золотухинского района

от 20.07. 2017 №412-па

**ИЗМЕНЕНИЯ**

**в Порядок организации работы с обращениями граждан**

**в Администрации Золотухинского района, утверждённый**

**постановлением Администрации Золотухинского района**

**от 23.10.2014 №787 «Об утверждении Порядка организации работы**

**с обращениями граждан в Администрации района»**

1.В пункте 1.3 раздела 1:

в абзаце втором исключить слова (www.zolotuhinskу.ru);

в абзаце четвёртом после цифры 18.00 поставить запятую и дополнить «субботу с 8.00 до 12.00».

2.В пункте 3.1 раздела Ш

абзац 12 после слов «Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан: дополнить текстом следующего содержания:

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

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

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

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

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи1 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

«не обращения»;

«открытые письма;

электронные сообщения;

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

3.В разделе У:

абзацы 20-21 изложить в новой редакции:

«Заявителю отказывается в записи на личный приём в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации Золотухинского района с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

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

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

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

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

В 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 устный в ходе личного приёма, о чём в день приёма должностным лицом, осуществляющим личный приём гражданина, производится запись в карточке личного приёма гражданина «С согласия заявителя даны устные разъяснения». Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

Дополнить абзацем 24 следующего содержания:

«По результатам проведения личного приёма осуществляется занесение в карточки личного приёма содержания устных обращений заявителя в день их поступления»;

абзац 24 считать соответственно абзацем 25.

4.Дополнить разделом Ш.1. следующего содержания:

**«Ш.1. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям**

1.Обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется между Администрацией Золотухинского района и Администрацией Курской области.

В Администрации Золотухинского района обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки на рассмотрение обращений;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа;

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

анализа оценки эффективности деятельности Администрации Золотухинского района при рассмотрении обращений градждан.

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

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

регистрацию обращений;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц о рассмотрении обращений граждан;

в случае перенаправления обращений на рассмотрение в иной орган местного самоуправления - оформление уведомлений авторам обращений о перенаправлении обращений на рассмотрение;

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

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

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

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

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

3.Отчёт о результатах рассмотрения обращений заполняется в соответствии с рекомендуемым Администрацией Курской области порядком заполнения в электронном виде в АСОД и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ. специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан и заполнение формы отчёта.