



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.07.2017

Курск

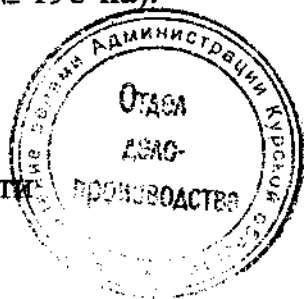
№ 533-па

**О внесении изменений в Порядок организации работы
с обращениями граждан в Администрации Курской области,
утвержденный постановлением Администрации Курской области от
03.10.2014 № 630-па**

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 Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденный постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области» (в редакции постановлений Администрации Курской области от 25.12.2014 № 861-па, от 13.03.2017 № 198-па).

Губернатор
Курской области



А.Н.Михайлов



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Администрации
Курской области
от 04.07.2017 № 533-па

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в Порядок организации работы с
обращениями граждан в Администрации Курской области,
утвержденный постановлением Администрации Курской области
от 03.10.2014 № 630-па

1. В пункте 1.3 раздела I:
в абзаце третьем цифры «9.00» и «18.00» заменить соответственно цифрами «10.00» и «17.00»;

в абзаце четвертом цифры «9.00» и «17.00» заменить соответственно цифрами «10.00» и «16.00».

2. В разделе III:

1) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием письменных обращений граждан, поступивших:

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

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

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

проверяет правильность адресации корреспонденции;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

Письменные обращения граждан с пометкой «лично» передаются адресату без вскрытия конверта (пакета).

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

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

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

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

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

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

«не обращения»;

открытые письма;

электронные сообщения;

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

на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием:

регистрационного номера, состоящего из первой буквы района или города, откуда поступило обращение (если обращение поступило из другого региона, то проставляется обозначение Рз), обозначения «ЗИ» (в случае регистрации запросов, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»), первой буквы фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о заявителе, то проставляется обозначение Кол или б/п соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

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

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

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

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

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

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

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

готовит проект резолюции должностного лица на обращение.»;

2) в абзаце двенадцатом пункта 2 слова «Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации», «иных федеральных органов, Курской областной Думы» исключить;

3) абзац второй пункта 3 исключить;

4) пункт 4 дополнить новым абзацем десятым следующего содержания:

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

5) в пункте 5:

а) после абзаца двенадцатого дополнить текстом следующего содержания:

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

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

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

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

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

Обращения в форме устных запросов информации, поступившие в ходе записи на личный прием, прием письменного обращения или письменного запроса информации от всех заявителей, пришедших в соответствующую приемную в установленное режимом работы приемной время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления», регистрируются в день их поступления в соответствующий государственный орган.»;

б) после абзаца тридцать первого дополнить новым абзацем следующего содержания:

«время окончания личного приема.»;

в) после абзаца тридцать третьего дополнить новым абзацем следующего содержания:

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

г) в абзаце тридцать четвертом слова «буквенный знак-лпр, обозначающий личный прием» заменить словами «буквенный знак-У»;

д) дополнить текстом следующего содержания:

«Личный прием граждан в органах исполнительной власти Курской области осуществляется с использованием системы личного приема на базе специального программного обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанного в целях обеспечения права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

Личный прием граждан с использованием системы личного приема граждан в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи проводится с их согласия.».

3. Дополнить разделом III¹ следующего содержания:

«III¹. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям

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

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

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

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

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

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

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

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

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

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рекомендуемая форма отчета органа исполнительной власти Курской области о результатах рассмотрения обращений, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерам (далее - форма отчета) заполняется в электронном виде в АСОД Администрации Курской области и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее - интернет-портал) уполномоченным лицом органа исполнительной власти Курской области, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель органа исполнительной власти Курской области, в котором находилось на рассмотрении обращение и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю.».

1. Абзац пятый пункта 4.7 раздела IV исключить.

