**ПАМЯТКА**

**Обязательность принятия обращений к рассмотрению**

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В соответствии с порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденного постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па, д**олжностные лица органа исполнительной власти Курской области, получившие поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимают решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.**

Поручение должно содержать фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения, (при необходимости) срок исполнения, подпись и дату.

**Сроки регистрации обращений**

Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота Администрации Курской области с учетом требований к организации процесса работы во внешнеориентированной информационной системе Администрации Курской области «Обращения граждан». Регистрация в иных системах не допускается.

Письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления в орган исполнительной власти Курской области.

Устные обращения регистрируются в день поступления.

**Сроки рассмотрения обращений граждан**

Сроки рассмотрения обращений граждан не всегда составляют 30 дней

 Срок рассмотрения обращений граждан - 30 календарных дней со дня регистрации (день регистрации считается), за исключением:

обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, - 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

обращений граждан, содержащих сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите прав ребенка, которые регистрируются, направляются и рассматриваются безотлагательно, не позднее 3 рабочих дней со дня поступления обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен только в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае запроса должностные лица органов исполнительной власти Курской области по направленному в установленном порядке запросу, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, то же касается и соисполнителей по обращениям. Перенаправление обращений, направление поручений по обращениям через программу «Дело» не допускается, так как данная система не позволяет провести полный анализ по обращениям, их перенаправлению, результатам рассмотрения, принимаемым мерам в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному процессу.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти Курской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**Личный прием граждан**

Личный прием граждан организуется не только в Доме Советов по графику, утверждаемому Губернатором Курской области, но и непосредственно в органах исполнительной власти Курской области. Прием осуществляется по утверждаемому на каждый период графику (месяц, полугодие, год) по решению органа исполнительной власти Курской области.

Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с лицом, утверждающим график личного приема граждан, на основании служебного письма.

По результатам проведения личного, выездного приема граждан карточки личного приема, а также информация о поступивших обращениях, в том числе в ходе "прямых эфиров", "телефонов доверия", "горячих линий" передается в день их поступления в управление по работе с обращениями граждан до 16.00 для регистрации.

Все требования к ведению карточки личного приема гражданина отражены в Порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области.

Заполнение уточненных данных о заявителе, результатов приема в карточке личного приема гражданина, подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими личный прием граждан. Отправка поручений или перенаправление обращений по принадлежности осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации и передается в управление по работе с обращениями граждан не позднее 15.00.

**Работа с официальными сайтами органов власти в части работы с обращениями граждан в соответствии с федеральным законом от N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления**

**Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по**

В соответствии со ст. 13. Федерального закона от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» исполнительные органы государственной власти Курской области должны размещать на официальных сайтах в сети «Интернет»:

информацию о работе государственного органа, органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.