



ОБМЕН/ Для всех/ 34. ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ
ОЗНАКОМЛЕНИЯ/ Работа с обращениями/
Новый порядок рассмотрения обращений

КУРСКАЯ ОБЛАСТЬ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.05.2023

№ 1252

г. Железнодорожск

Об организации работы с обращениями граждан
в Администрации города Железнодорожска

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Железнодорожска Курской области, в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, Администрация города Железнодорожска **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Железнодорожска.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города Железнодорожска:

- от 27.08.2018 № 1823 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации города Железнодорожска»;

- от 22.04.2021 № 740 «О внесении изменений в постановление администрации города Железнодорожска от 27.08.2018 № 1823»;

- от 21.10.2021 № 1881 «О внесении изменений в постановление администрации города Железнодорожска от 27.08.2018 № 1823»;

- от 23.12.2021 № 2524 «О внесении изменений в постановление администрации города Железнодорожска от 27.08.2018 № 1823»;

- от 10.03.2022 № 652 «О внесении изменений в постановление администрации города Железнодорожска от 27.08.2018 № 1823».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации города Железнодорожска Гладких Е.А.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования, но не ранее 01.06.2023.

Глава города Железнодорожска

Л.А. Кафтanova
3-70-32 (111)



А.В. Карнаушко

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
города Железнодорожска
от 18.05.2023 № 1252

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Железнодорожска (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), 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 распространяет своё действие на обращения, поступившие Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска, в Администрацию города Железнодорожска, непосредственно в структурные подразделения Администрации города Железнодорожска (далее – структурные подразделения).

1.4. Уполномоченным органом на организацию работы с обращениями, поступившими Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска, в Администрацию города Железнодорожска является управление организационно-контрольной работы Администрации города Железнодорожска (далее – уполномоченный орган).

Организацию работы с обращениями, поступившими в структурные подразделения, осуществляют уполномоченные на это специалисты структурных подразделений (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями).

1.5. На официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области, на официальных сайтах структурных подразделений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты), на информационных стендах, в средствах массовой информации размещаются следующие сведения:

- информация о порядке работы с обращениями;
- адреса мест нахождения Администрации города Железнодорожска, структурных подразделений;
- номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов;
- графики личных приемов граждан;
- номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений, приема граждан;
- отчеты о количестве и характере поступивших обращений, 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

2.1. Рассмотрение обращений в Администрации города Железногорска, структурных подразделениях осуществляют должностные лица либо иные уполномоченные на то лица (далее – должностные лица).

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие:

по почте;

через унифицированную форму страниц разделов официальных сайтов;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации города Железногорска с населением;

во время личного приема граждан;

во время проведения телевизионных и радиопередач, прямых эфиров в социальных сетях с участием должностных лиц Администрации города Железногорска;

по телефону;

иным способом.

2.3. Письменное обращение должно содержать:

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

б) в случае направления в форме электронного документа – наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, 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 гражданин 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 (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется уведомление о невозможности регистрации и дальнейшего рассмотрения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

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

2.6. Решение об оставлении обращения без регистрации и рассмотрения принимается специалистом уполномоченного органа либо специалистом, ответственным за работу с обращениями.

2.7. Результатом рассмотрения обращения является:

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

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

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 гражданина 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 гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

е) возвращение обращения гражданину 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 гражданином, 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 гражданин, 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. Гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

б) текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, 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 гражданину, направившему обращение;

г) в обращении не указаны фамилия гражданина либо почтовый адрес (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 гражданину, направившему обращение.

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 форме электронного документа, подлежит регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) в течение 3 дней со дня поступления в Администрацию города Железногорска, в структурное подразделение или должностному лицу. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день после завершения праздничных или

выходных дней;

б) срок рассмотрения обращения – 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации города Железнодорожска, в структурном подразделении. Срок рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города Железнодорожска через Департамент документационного обеспечения Администрации Курской области - 15 календарных дней, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации - 10 календарных дней (если не указан другой срок);

в) обращение, содержащее сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите прав ребенка, регистрируется и направляется для рассмотрения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

г) срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ. В этом случае должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа, не позднее 3 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет ходатайство Главе города Железнодорожска о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины. После получения положительного решения Главы города Железнодорожска данное должностное лицо в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения. В случае поступления обращения на имя первого заместителя Главы Администрации города Железнодорожска, заместителей Главы Администрации города Железнодорожска, управляющего делами Администрации города Железнодорожска решение о продлении срока рассмотрения обращения принимают данные должностные лица в том же порядке;

д) должностные лица по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 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 Администрацию города Железнодорожска, в структурное подразделение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальных сайтах, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен этот ответ; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.12. Запрос информации о деятельности Администрации города Железнодорожска подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации, 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», если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 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 от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» 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 Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска, в Администрацию города Железнодорожска, производится специалистом уполномоченного органа, поступивших в структурное подразделение – специалистами, ответственными за работу с обращениями.

3.1.2. Специалист уполномоченного органа, специалист, ответственный за работу с обращениями, не реже 2 раз в день осуществляет контроль поступления обращений, в том числе в электронной форме в автоматизированной системе обработки данных по обращениям (далее - АСОД).

3.1.3. При поступлении письменных обращений специалист уполномоченного органа, специалист, ответственный за работу с обращениями:

- а) проверяет правильность адресации корреспонденции;
- б) возвращает в адрес федеральной почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- в) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к письму подкалывает конверт.

В случае поступления оригиналов документов, денежных купюр, приложенных к письменному обращению (далее – вложения) производится отметка в регистрационной карточке АСОД факт поступления вложений, составляется соответствующий акт произвольной формы, который приобщается к поступившему обращению. В течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения вложения возвращаются гражданину ценной бандеролью, иным доступным способом, обеспечивающим их сохранность.

В случае обнаружения при вскрытии конверта недостачи документов, упомянутых в обращении, в том числе отсутствия приложения, прикрепленных файлов, указанных в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт произвольной формы, который приобщается к поступившему обращению. Об этом факте в течение 7 рабочих дней уведомляется гражданин, направивший обращение;

г) по просьбе гражданина, лично подающего обращение, на втором экземпляре (копии) обращения проставляет штамп с указанием наименования органа (структурного подразделения) и даты приема письменного обращения;

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

е) 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;

ж) 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.);

з) заполняет регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД и (или) делает запись в журнале регистрации с указанием следующих реквизитов:

фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, (в именительном падеже), и его адрес. Если обращение подписано двумя и более лицами, гражданами,

направившими обращение в регистрационной карточке указываются первые два, в том числе лицо, в адрес которого просят направить ответ, отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), указывает, откуда поступило обращение (от гражданина, из органа государственной власти, органа местного самоуправления, от должностного лица и т.д.), тип обращения (заявление, жалоба, предложение), кратко формулирует суть обращения, проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

и) на лицевой стороне первого листа обращения, поступившего на бумажном носителе, в месте, обеспечивающем прочтение, проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера;

к) проверяет обращение на повторность;

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

м) производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения.

3.1.4. «Не обращения» передаются адресату без регистрации.

3.1.5. Сообщения не регистрируются в АСОД, направляются для сведения должностному лицу или в структурное подразделение по компетенции.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

3.2.1. Специалист уполномоченного органа, специалист, ответственный за работу с обращениями, направляет обращение Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска либо руководителю структурного подразделения, в адрес которых оно поступило, для проставления резолюции о рассмотрении обращения.

3.2.2. Резолюция должна содержать поручение, предписывающее действие, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее – исполнитель), подпись с расшифровкой и датой. Поручение может быть дано нескольким исполнителям (с обязательным указанием ответственного за подготовку сводного ответа исполнителя), каждый из которых дает ответ по вопросам своей компетенции (далее – соисполнители).

3.2.3. Направление обращения должностному лицу, чьи действия (бездействие) обжалуются, осуществляется в рамках запроса документов и материалов в соответствии с частью 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ответственный за подготовку сводного ответа исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы в целях рассмотрения обращения, готовит ответ.

Соисполнители представляют ответственному за подготовку сводного ответа исполнителю ответ по вопросам своей компетенции в срок не позднее 7 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.2.4. Исполнители (соисполнители) несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения и с указанной целью вправе запрашивать необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц.

3.2.5. В случае принятия решения ответственным за подготовку сводного ответа исполнителем о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет о данном направлении обращения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения.

3.2.6. Специалист уполномоченного органа, специалист, ответственный за работу с обращениями, передает обращение с подписанной резолюцией соответствующему исполнителю (соисполнителям) под роспись.

3.2.7. Исполнитель принимает решение о порядке и результате рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.7 Порядка.

3.2.8. В случае, если исполнитель (соисполнители), считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение должно быть возвращено должностному лицу, поручившему ему рассмотрение данного обращения, с соответствующими обоснованиями в служебной записке в день получения обращения или на следующий рабочий день.

3.2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение по существу в структурное подразделение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Рассмотрение обращения.

3.3.1. Исполнитель (соисполнитель), получивший обращение, в тот же день принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

3.3.2. Исполнитель (соисполнитель) при рассмотрении обращения:

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

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 гражданина, направившего обращение, о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или 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 гражданина, направившего обращение;

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 гражданина, направившего обращение.

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

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

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, поступило письменное возражение от данных лиц против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.5. В случае, если в обращении гражданина 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 гражданином, направившим обращение, по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направленные обращения направлялись в Администрацию города Железнодорожска или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.6. В случаях, когда гражданин, направивший обращение, 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. Проект ответа на обращение (далее - ответ) оформляется на бланке установленной формы и подлежит письменному согласованию со всеми соисполнителями, а также, в случае поступления обращения Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска – с управляющим делами Администрации города Железнодорожска.

Ответ направляется на согласование управляющему делами Администрации города Железнодорожска не позднее 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

На подпись Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска, руководителю структурного подразделения ответ направляется не позднее 3 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

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, правовых актов города Железнодорожска иметь ссылки на данные нормы.

3.4.3. Ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа несут исполнитель (соисполнители), 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 специалистом, ответственным за работу с обращениями.

3.4.5. Регистрация ответа, его последующие размещение в АСОД и отправка гражданину, направившему обращение, осуществляются специалистом уполномоченного органа, специалистом, ответственным за работу с обращениями.

3.4.6. Ответы, подписанные Главой города Железнодорожска, первым заместителем Главы Администрации города Железнодорожска, заместителями Главы Администрации города Железнодорожска, управляющим делами Администрации города Железнодорожска направляются гражданину через уполномоченный орган.

Ответы на обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения и подписанные руководителем структурного подразделения, направляются гражданину специалистом, ответственным за работу с обращениями.

Ответы на обращения 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 гражданину, указавшему свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес для ответа, за исключением случая, когда граждане, направившие обращение, 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 гражданина, в ответе указывается, на какие обращения направляется ответ.

3.4.9. Ответ на обращение направляется гражданину не позднее следующего за днем регистрации рабочего дня.

3.4.10. Подлинник обращения, ответ на обращение, ответы на обращение соисполнителей и иные полученные в ходе его рассмотрения материалы передаются специалисту уполномоченного органа, специалисту, ответственному за работу с обращениями, для учета в установленном порядке.

Подлинники обращений, поступивших из государственных 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 органов государственной власти направляется в указанные органы за подписью Главы города Железнодорожска, первого заместителя Главы Администрации города Железнодорожска, заместителей Главы Администрации города Железнодорожска, управляющего делами Администрации города Железнодорожска, руководителей структурных подразделений.

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

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

3.5.1. Гражданин, направивший обращение, 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 иных случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

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

3.5.3. Гражданином, направившим обращение, 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, данное должностное лицо уведомляется о поступлении такого обращения и вправе с ним ознакомиться.

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, уполномоченного органа, специалистом, ответственным за работу с обращениями.

В случае выдачи документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, должностное лицо получает их под роспись.

4. Организация и проведение приема граждан

4.1. Требования к помещениям.

4.1.1. Прием граждан в Администрации города Железногорска осуществляется в помещениях уполномоченного органа и структурных подразделений, которые располагаются, по возможности, на нижнем этаже зданий.

4.1.2. Помещения для ожидания приема оборудуются информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию, стульями и столами для возможности оформления документов.

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 города Железногорска осуществляется

специалистами уполномоченного органа (по адресу: 307170, г. Железногорск, улица Ленина, дом 52, кабинеты 101, 110) и специалистами, ответственными за работу с обращениями, ежедневно в рабочее время.

4.2.3. Личный прием граждан в Администрации города Железногорска осуществляют Глава города Железногорска, первый заместитель Главы Администрации города Железногорска, заместители Главы Администрации города Железногорска, управляющий делами Администрации города Железногорска, руководители структурных подразделений в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением Администрации города Железногорска.

4.2.4. График личного приема граждан Главой города Железногорска, первым заместителем Главы Администрации города Железногорска, заместителями Главы Администрации города Железногорска, управляющим делами Администрации города Железногорска на месяц утверждается Главой города Железногорска не позднее 25-го числа каждого месяца, предшествующего месяцу осуществления личного приема, и доводится до сведения граждан путем размещения в специально отведенных местах, на официальных сайтах, опубликования в средствах массовой информации.

4.2.5. 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.

4.2.6. Замена лица, осуществляющего личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины.

4.2.7. Организацию личного приема граждан осуществляют специалист уполномоченного органа и специалисты, ответственные за работу с обращениями.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на личный прием к Главе города Железногорска, первому заместителю Главы Администрации города Железногорска, заместителям Главы Администрации города Железногорска, управляющему делами Администрации города Железногорска.

При осуществлении предварительной записи на личный прием специалист уполномоченного органа и специалисты, ответственные за работу с обращениями, руководствуются распределением полномочий между первым заместителем Главы Администрации города Железногорска, заместителями Главы Администрации города Железногорска и управляющим делами Администрации города Железногорска. В ходе проведения предварительной записи гражданин излагает суть обращения с приложением, при необходимости, подтверждающих документов.

Запись гражданина на повторный прием осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение.

При необходимости, ко дню проведения личного приема готовится информация по поставленным в обращении вопросам в виде «листа согласования к личному приему» должностными лицами, к компетенции которых относятся поставленные вопросы. Данные лица приглашаются для дачи разъяснений на личный прием.

4.2.8. В целях обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан, может осуществляться 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 Главой города Железнодорожска осуществляется по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем Главы Администрации города Железнодорожска, заместителями Главы Администрации города Железнодорожска, управляющим делами Администрации города Железнодорожска и на которые был дан ответ за подписью указанных должностных лиц.

Первым заместителем Главы Администрации города Железнодорожска, заместителями Главы Администрации города Железнодорожска, управляющим делами Администрации города Железнодорожска, руководителями структурных подразделений принимаются граждане по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции.

4.3.2. Обращения в форме устных запросов информации, поступившие в ходе записи на личный прием или письменного запроса информации 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. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

4.3.4. 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.

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

4.3.6. На личном приеме граждан коллективным считается обращение двух или более граждан, имеющее одно основание обращения без индивидуализации вопроса для каждого гражданина.

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.

4.3.7. Специалист уполномоченного органа, специалист, ответственный за работу с обращениями, в день приема заполняет карточку личного приема.

4.3.8. 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;

содержание принятого по результатам личного приема решения.

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

4.3.10. 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.

4.3.11. 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 его личной подписью и подписью гражданина.

4.3.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не относится к полномочиям Администрации города Железнодорожска, должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.3.13. 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.

4.3.14. 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 личного приема в карточке личного приема делается соответствующая запись, которая заверяется подписями гражданина и должностного лица, осуществившего 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.

4.3.15. При повторном обращении на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей должностному лицу, осуществляющему личный прием.

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

4.3.17. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших во время личного приема, направляется в уполномоченный орган.

4.3.18. 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.

5. Прием и регистрация иных устных обращений

5.1. Гражданин может оставить устное обращение по телефону во время специально организованных на радио, телевидении, в социальных сетях прямых эфиров должностных лиц. 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 том же порядке, что и обращения в письменной форме.

5.3. Регистрация устных обращений, принятых в ходе специально организованных прямых эфиров Главы города Железнодорожска, личного приема граждан Главой города Железнодорожска, осуществляется уполномоченным органом.

6. Обеспечение обмена электронными данными по обращениям

6.1. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется между Администрацией города Железнодорожска и Администрацией Курской области.

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;

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

анализа оценки эффективности деятельности Администрации города Железнодорожска и должностных лиц при рассмотрении обращений.

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

6.4. Специалист уполномоченного органа, 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 публичной власти, иному должностному лицу - оформление уведомлений гражданам 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 своевременного исполнения поручений по обращениям.

6.5. Специалист уполномоченного органа, ответственный за предоставление отчета о результатах рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города Железнодорожска, и принятых по ним мерах, заполняет его в электронном виде в АСОД и (или) на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ.

7. Контроль исполнения Порядка

7.1. Контроль исполнения Порядка осуществляют руководители структурных подразделений, уполномоченный орган.

7.2. Контроль исполнения Порядка 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 направлении ответа гражданину.

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 гражданина, направившего обращение, своевременность направления ответа.

7.3.4. Нарушение требований Порядка, выявленное при осуществлении текущего контроля, является основанием для возврата обращения исполнителю на доработку.

7.3.5. Решение о снятии с контроля принимают:

- специалист уполномоченного органа – по обращениям, поступившим Главе города Железнодорожска, первому заместителю Главы Администрации города Железнодорожска, заместителям Главы Администрации города Железнодорожска, управляющему делами Администрации города Железнодорожска, в Администрацию города Железнодорожска;

- руководитель либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения – по обращениям, поступившим непосредственно в структурное подразделение.

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

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

7.3.8. Глава города Железнодорожска, первый заместитель Главы Администрации города Железнодорожска, заместители Главы Администрации города Железнодорожска, управляющий делами Администрации города Железнодорожска, руководители структурных подразделений, руководитель уполномоченного органа принимает решение о постановке обращения, имеющего важное социальное значение, длительный срок исполнения, на особый контроль.

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

Решение о снятии с особого контроля принимается должностным лицом, поставившим обращение на особый контроль, на основании письменного сообщения исполнителя о результатах рассмотрения всех поставленных в обращении вопросов.

7.4. Плановый контроль.

7.4.1. Проведение планового контроля осуществляется по решению руководителя структурного подразделения.

7.5. Внеплановый контроль.

7.5.1. Внеплановый контроль осуществляется в случае выявления нарушений действующего законодательства, Порядка, неустранения недостатков после проведения планового контроля, или поступления обращений с жалобами на такие нарушения.

7.5.2. Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы города Железнодорожска, управляющего делами Администрации города Железнодорожска либо руководителя структурного подразделения.

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

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

- оказывают исполнителю необходимую методическую помощь по работе с обращениями граждан.

7.7. Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде актов,

в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

7.8. При выявлении фактов нарушения действующего законодательства, Порядка должностные лица, уполномоченные на проведение планового или внепланового контроля, вправе требовать от исполнителей письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе города Железнодорожска предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

8. Анализ обращений

8.1. Специалистом уполномоченного органа, специалистами, ответственными за работу с обращениями, осуществляется анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

8.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в Администрацию города Железнодорожска, должностным лицам, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и ответах на обращения и размещенных в АСОД, и по итогам квартала, полугодия, года размещается на официальных сайтах не позднее последнего рабочего дня месяца, следующего за отчетным периодом.

9. Ответственность за нарушение Порядка

9.1. Должностные лица, допустившие нарушение действующего законодательства, Порядка несут установленную ответственность.