

№ 1490 от 26.06.2012 г. «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация приёма и рассмотрения обращений граждан» в администрации города Железнодорожска».

Руководствуюсь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Железнодорожска Курской области, постановлением администрации города Железнодорожска от 04.08.2011 № 1625 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация приёма и рассмотрения обращений граждан» в администрации города Железнодорожска согласно приложению на 23 листах.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации города Железнодорожска Шевчук В.И.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава города

В.И. Солнцев

2-56-49

Е.А. Гладких

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация приёма и рассмотрения обращений граждан» в администрации города
Железнодорожска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организации приёма и рассмотрения обращений граждан» в администрации города Железнодорожска (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в администрации города Железнодорожска. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан и определяют стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги.

Под приемом и рассмотрением обращений граждан понимается деятельность администрации города Железнодорожска по обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2 Круг заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Железнодорожска в лице управления организационно-контрольной работы администрации города Железнодорожска (далее по тексту - Управление), расположенного по адресу: Курская область, город Железнодорожск, улица Ленина, дом 52, кабинет № 101 в соответствии со следующим графиком:

1) прием письменных заявлений ежедневно с понедельника по пятницу с 9-30 до 17-30, перерыв с 13-00 до 14-00;

2) запись на личный приём к главе города Железнодорожска, заместителям главы администрации города Железнодорожска, иным должностным лицам администрации города Железнодорожска осуществляется по четвергам с 9-30 до 12-00, согласно ежемесячно утверждаемым графикам личного приёма граждан главой города Железнодорожска, заместителями главы администрации города Железнодорожска и должностными лицами администрации города Железнодорожска.

Справочный телефон Управления, по которому можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги: **(8 471 48) 2-56-49.**

Адрес официального сайта администрации города Железнодорожска в сети Интернет на котором опубликована информация о предоставлении муниципальной услуги: **<http://www.feradmin.rkursk.ru>.**

Адрес электронной почты Управления: **obr_okr@zqtk.ru.**

Информация о муниципальной услуге размещается на информационном стенде, расположенном около кабинета №101 в здании администрации города Железнодорожска. Информационный стенд содержит следующую информацию:

- сведения о местах нахождения структурных подразделений администрации города Железнодорожска, почтовых и электронных адресах для направления обращений граждан, о справочных телефонных номерах (приложение № 1);
- график личного приема граждан главой города Железнодорожска, заместителями главы администрации города Железнодорожска;
- график личного приёма граждан руководителями структурных подразделений администрации города Железнодорожска;
- выдержки из законодательных актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего Административного регламента;

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель также может получить в средствах массовой информации, непосредственно у специалиста Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги, по электронной почте, на едином портале государственных и муниципальных услуг.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или посредством личного посещения специалиста Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги «Организация приёма и рассмотрения обращений граждан».

2.2. Ответственным исполнителем муниципальной услуги является управление организационно-контрольной работы администрации города Железнодорожска.

В предоставлении муниципальной услуги принимают участие структурные подразделения администрации города Железнодорожска, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перечень структурных подразделений администрации города Железнодорожска указан в приложении №1.

Ответственный исполнитель муниципальной услуги не в праве требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Железнодорожской городской Думы.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 2) отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;
- 3) принятие решения о списании обращения в «дело» в случае прекращения переписки с гражданином на основаниях, указанных в Федеральном законе 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок рассмотрения обращений граждан – **30 дней** со дня регистрации.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации города Железнодорожска, в течение **7 дней** со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О данном решении гражданин, направивший обращение уведомляется в письменном виде.

В исключительных случаях исполнитель имеет право обратиться к главе города Железнодорожска с ходатайством о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на **30 дней**. В служебной записке на имя главы города Железнодорожска указывается причина данного ходатайства. После получения положительного решения главы города Железнодорожска исполнитель в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение **7 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Курсксой области от 30.05.2008 № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курсксой области»;
- Устав города Железнодорожска Курсксой области.

2.6. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в администрацию города Железнодорожска в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение – администрация города Железнодорожска (наименование структурного подразделения администрации города Железнодорожска), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию города Железнодорожска в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Обращение, поступившее в администрацию города Железнодорожска, подлежит обязательному приему.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в администрации города Железнодорожска, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

4) 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 7 дней со дня регистрации обращения в администрации города Железнодорожска сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

5) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (ответственный специалист Управления вправе предложить главе города Железнодорожска принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города Железнодорожска. С этой целью ответственный специалист Управления готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Глава города Железнодорожска в случае согласия с предложением ответственного специалиста Управления, подписывает письмо в адрес гражданина);

6) 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);

7) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию города Железнодорожска либо должностному лицу администрации города Железнодорожска.

В предоставлении муниципальной услуги в течение 30 календарных дней может быть отказано в случае, если могут быть нарушены права и интересы граждан, охраняемые законом о персональных данных, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Время ожидания в очереди к должностному лицу, предоставляющему муниципальную услугу, для подачи и получения документов не должно превышать одного часа.

2.12. Срок регистрации обращения, в том числе в электронной форме - **3 календарных дня.**

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в первый рабочий день после завершения праздничных (выходных) дней.

2.13. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностного лица, осуществляющего прием. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами администрации города Железнодорожска непосредственно на рабочих местах, кроме граждан, имеющих первую группу (3 степень) инвалидности и старше 80 лет. Граждане, имеющие первую группу (3 степень) инвалидности и старше 80 лет, принимаются в кабинете № 101 администрации города Железнодорожска, для чего доступ к помещению для инвалидов колясочников оборудован пандусами, а ширина входной двери обеспечивает свободный доступ в помещение на инвалидной коляске.

Рабочие места специалистов Управления и иных структурных подразделений администрации города Железнодорожска, ответственных за работу с обращениями граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

Помещения для ожидания, информирования, приема граждан должны соответствовать санитарным нормам и правилам, должны быть оборудованы системой охраны и аптечкой для оказания доврачебной помощи, кондиционером.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

При рассмотрении обращения в администрации города Железнодорожска гражданин имеет право:

получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 2.8](#). Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц администрации города Железнодорожска в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностное лицо администрации города Железнодорожска, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 2.8](#). Административного регламента;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации города Железнодорожска являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14. Предоставление муниципальной услуги возможно в электронной форме посредством обращения через единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru или www.pgu.rkursk.ru). Электронная форма предоставления муниципальной услуги обеспечивает:

- доступ граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации города Железнодорожска и на едином портале государственных и муниципальных услуг;

- доступность для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- возможность подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность получения гражданином с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений граждан,
- направление письменных обращений на рассмотрение в структурное подразделение администрации города Железногорска, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов,
- рассмотрение письменных обращений граждан и подготовка ответов на обращения,
- направление ответов на обращение,
- организация личного приема граждан.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений.

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших на имя главы города Железногорска, производится в Управлении, кабинет № 101.

Специалист Управления, ответственный за ведение делопроизводства и регистрацию обращений поступивших по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования осуществляет:

- 1) проверку правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки,
- 2) возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу), письма;
- 3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, прикрепляет к обращению гражданина почтовый конверт;
- 4) поступившие оригиналы документов (удостоверяющие личность и т.д.), денежные купюры, приложенные к письменному обращению, возвращаются заявителю лично или ценной бандеролью после составления акта по форме согласно приложению № 3;
- 5) на письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, составляется акт по форме, согласно приложению № 3. Один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй с сопроводительным письмом направляется гражданину для его уведомления,

6) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится аналогичным образом, как и поступивших по почте, кроме этого специалист администрации города, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием номера и даты приема обращения. Письменные обращения, не содержащие фамилии, подписи обратившегося гражданина не принимаются, о чем гражданину дается разъяснение;

7) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с действующим законодательством,

8) 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.) специалист Управления должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности;

9) 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,

10) обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются и распечатываются на бумажном носителе, далее регистрируются на общих основаниях.

Специалист Управления, ответственный за ведение делопроизводства:

1) на лицевой стороне первого листа обращения в левом верхнем, свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, состоящего из первой буквы «Ж» (наименование города), первой буквы фамилии гражданина или «Кол» при поступлении коллективного обращения (б/п – в случае поступления обращения без подписи), порядкового номера и номера при повторном обращении заявителя по данному вопросу. В случае если место, предназначенное для штампа занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) заполняет карточку учета письменного обращения по форме согласно приложению № 4, делает запись в книге регистрации и в компьютерной программе регистрации с указанием следующих реквизитов:

- фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), адрес места жительства,
- социальное положение и льготная категория (в случае наличия),
- вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, электронная почта),
- откуда поступило письмо (заявитель, администрация Курской области или другая структура),
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение),
- краткой аннотации обращения, шифр темы обращения по действующему классификатору.

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

4) при необходимости готовит проект резолюции должностного лица на карточке учета обращения.

Результатом выполнения административной процедуры приема и регистрации обращения граждан является регистрация обращения в автоматизированной системе обработки данных по обращениям граждан.

Максимальный срок административной процедуры регистрации обращения не должен превышать 20 минут на одно обращение.

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х рабочих дней с момента поступления.

3.3. Направление письменных обращений на рассмотрение в структурное подразделение администрации города Железногорска, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Специалист Управления, ответственный за ведение делопроизводства, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом может готовить проект поручения для рассмотрения письменного обращения и передает его должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.

Поручение по рассмотрению письменных обращений граждан:

1) должно содержать фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст поручения, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с указанием даты;

2) может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения,

3) не может состоять только из подписи должностного лица без конкретного текста поручения;

4) дается исполнителю строго в рамках его компетенции во избежание недоразумений или выполнения поручения не в полном объеме.

Специалист Управления, ответственный за ведение делопроизводства:

1) направляет подписанное поручение соответствующему исполнителю под роспись, которая фиксируется в книге учета обращений граждан;

2) уведомляет граждан о направлении их обращения на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не более **3-х рабочих дней**.

3.4. Рассмотрение письменных обращений граждан и подготовка ответов на обращения.

Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращения и несет ответственность за полноту и сроки рассмотрения.

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

Дальнейшая переадресация по подчиненным подразделениям не снимает персональной ответственности с основного исполнителя за проведение работ по рассмотрению обращения.

Исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, в пределах их полномочий:

1) запрашивают дополнительные материалы и получают объяснения у граждан и юридических лиц;

2) привлекают к рассмотрению обращений других специалистов, переводчиков и экспертов;

3) создают комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

4) при постановке обращения на дополнительный контроль проверяют исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, для чего в электронной базе данных делается соответствующая пометка.

Исполнители **обязаны**:

- 1) обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- 2) принимать меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- 3) своевременно сообщать гражданам о принятых решениях по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- 4) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу,
- 5) систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц от них поступило письменное возражение против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы и в данном обращении не приводятся новые доводы, то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что аналогичные обращения направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении заявитель уведомляется письменно.

В случае поступления от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения, направленного в администрацию города, должностное лицо принимает решение о прекращении рассмотрения и в течение **7 календарных дней** уведомляет о принятом решении заявителя.

Данное решение может быть принято по всем обращениям за исключением случаев, где указаны факты о совершенном (совершаемом) преступлении или о намерениях по совершению преступления, а также, если в обращении указываются факты о должностном преступлении сотрудников администрации.

Если в поручении указано два и более исполнителей проект ответа на обращение готовится должностным лицом, стоящим по списку первым. Соисполнитель (исполнитель, стоящий в поручении вторым и т.д.) в течение **15 календарных** дней со дня регистрации обращения (если иное не оговаривается в поручении) предоставляет информацию по своему направлению основному исполнителю для подготовки проекта ответа.

Текст ответа должен:

- 1) соответствовать поставленным в обращении вопросам;
- 2) четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- 3) при необходимости иметь ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Курской области и правовые акты органов местного самоуправления города Железногорска;

4) содержать информацию о мерах ответственности, применяемых к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

В случае если обращение по уважительным причинам не может быть рассмотрено в установленные законодательством сроки, заявителю в установленный срок направляется промежуточный ответ о рассмотрении обращения и принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления обращения.

Ответ на обращение подписывается должностными лицами в пределах своей компетенции, а на обращения, поступившие от граждан через вышестоящие органы - главой города Железнодорожска.

Процедура подписания ответа на обращения не должна превышать 3-х рабочих дней.

Исполнители, которым поручено рассмотрение обращений граждан, при подготовке ответов на письменные обращения исполняют поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения заявителям оформляются на бланках установленной формы в администрации города. Вторые экземпляры ответов для вышестоящих и других организаций должны быть оформлены аналогично.

Результатом выполнения административной процедуры рассмотрения обращений граждан, является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответов заявителям.

Срок выполнения вышеуказанной административной процедуры **не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения**, в исключительных случаях может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.5. Направление ответов на обращения граждан.

Ответы и подлинники обращений граждан после рассмотрения возвращаются в Управление (или в те структурные подразделения, где обращение проходило регистрацию) для регистрации ответа и отправки заявителю.

Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию города Железнодорожска из вышестоящих органов, подлежат возврату в указанные органы через Управление.

Списание документов по обращению «В дело» производится начальником Управления или должностным лицом, давшим поручение по обращению.

Результатом выполнения вышеуказанной административной услуги является направление ответа заявителю.

Ответ заявителю направляется специалистом Управления в течение 3-х рабочих дней простым почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Специалистом, осуществляющим контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, результаты исполнения обращения вносятся в компьютерную базу данных.

3.6. Организация личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан главой города Железнодорожска и заместителями главы администрации города Железнодорожска осуществляет Управление.

Личный прием граждан главой города Железнодорожска и заместителями главы администрации города Железнодорожска ведется в соответствии с графиком, который утверждается главой города Железнодорожска не позднее **28 числа** каждого месяца.

Графики личного приема граждан в администрации города доводятся до населения через СМИ, официальный сайт администрации города Железнодорожска и вывешиваются на информационном стенде первого этажа администрации города Железнодорожска, около входа в кабинет № 101 Управления.

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

График личного приема граждан должен содержать: дату и день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адреса, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами администрации города Железнодорожска во время специально организованных по радио и телевидению «прямых эфиров» и «горячих линий».

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) ликвидаторы аварии на Чернобыльской АЭС;
- 3) беременные женщины;
- 4) инвалиды I и II групп;
- 5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- 6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в

возрасте до 3 лет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Это может быть любой документ, который должен содержать данные о гражданине, пришедшем на прием, и его фотографию.

При проведении предварительной записи на личный прием к главе города Железнодорожска и заместителям главы администрации города Железнодорожска оформляется карточка по форме согласно **приложению № 5**.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных по радио и телевидению «прямых эфиров» и «горячих линий», осуществляется Управлением.

При заполнении и регистрации карточки личного приема граждан в книге учета и в компьютерной программе указываются следующие сведения:

- 1) дата личного приема гражданина;
- 2) фамилия, имя, отчество заявителя;
- 3) адрес места жительства (пребывания) заявителя;
- 4) место работы, должность заявителя (в случае необходимости);
- 5) льготный и социальный статус заявителя (при необходимости);
- 6) лицо, осуществляющее личный прием (с указанием должности, фамилии и инициалов);
- 7) краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;
- 8) поручение и подпись лица, осуществившего личный прием;
- 9) лицо, ответственное за исполнение;
- 10) результат рассмотрения обращения.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, либо представить письменное обращение по существу поставленных им вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема подлежат регистрации и рассмотрению на общих основаниях как письменное обращение.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

При регистрации письменного обращения после регистрационного номера ставится обозначение «лпр».

Если в ходе личного приема выясняется, что задаваемый вопрос не входит в компетенцию органов местного самоуправления, гражданину разъясняется, куда необходимо обратиться.

Устный ответ возможен в ходе личного приема только в случаях, если обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки с согласия гражданина пришедшего на прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В случае повторного обращения на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений гражданина и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

Запись гражданина на повторный прием к главе города и его заместителям осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен и установленный срок рассмотрения обращения истек.

Срок выполнения административной процедуры при проведении личного приема граждан, беседы с гражданином по телефону составляет **не более 20 минут** на одного гражданина.

Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими подготовку и организацию личного приема граждан (если иное не оговаривается в ходе личного приема).

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление ответа на обращение:

- 1) в устной форме по существу поставленного вопроса, с согласия гражданина;
- 2) в письменном виде по существу поставленного обращения.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением Административного регламента в администрации города Железногорска осуществляет Управление.

Контроль осуществляется в следующих формах:

- 1) текущий контроль;
- 2) контроль обращений, находящихся на дополнительном контроле, до их исполнения;
- 3) плановый контроль.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение является:

- 1) оформление ответа на обращение с нарушением п. 3.5 настоящего Административного регламента;
- 2) предоставление противоречивой информации исполнителями;
- 3) несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется после направления ответов и предоставления копий ответов гражданам в Управление специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

Поручения, по которым сроки рассмотрения обращений продлевались, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

После снятия с контроля обращений в соответствии с настоящим Административным регламентом обращения списываются «в дело» и оформляются для архивного хранения.

Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется комиссией, которая формируется на основании распоряжения администрации города Железногорска. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт утверждается управляющим делами администрации города Железногорска.

При выявлении фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить главе города Железногорска предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

4.2. Учет количества и характера поступивших обращений граждан, а также результатов их рассмотрения осуществляет Управление.

4.3. Результаты обобщения и анализа обращений граждан производятся Управлением за полугодие и истекший год и обнародуются соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа в газете «Железногорские новости» и на официальном сайте администрации города Железногорска в сети Интернет: <http://www.feradmin.rkursk.ru>.

5. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ администрации города Железнодорожска, должностного лица администрации города Железнодорожска в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города Железнодорожска. Жалобы на решения, принятые должностным лицом администрации города Железнодорожска, подаются на имя главы города Железнодорожска и рассматриваются непосредственно главой города Железнодорожска.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города Железнодорожска, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Жалоба, поступившая в администрацию города Железногорска подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия вышеуказанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Организация приёма и
рассмотрения обращений граждан» в
администрации города Железнодорожска

СВЕДЕНИЯ
о структурных подразделениях администрации города
Железнодорожска Курской области

Администрация города Железнодорожска Курской области 307170, г.Железнодорожск Курской области, ул.Ленина, д.52 Телефон: 8(47148)3-60-80, e-mail: ministr@regionnet.ru Официальный сайт администрации города в сети Интернет: feradmin.rkursk.ru				
№ п/ п	Наименование структурного подразделения	Почтовый адрес	Номера телефонов для справок	Электронный адрес
1.	Отдел по связям с населением и СМИ	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб. 227, 229	2-63-46, 4-69-38	priem@fecity.ru
2.	Управление организационно-контрольной работы	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб. 203, 205, 101	4-24-80, 3-30-25, 2-56-49	obr_ork@zqtk.ru uokrgel@yandex.ru
3.	Отдел транспорта и связи	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 420	4-75-60, 2-43-85	transport@zqtk.ru -
4.	Управление правового и кадрового обеспечения	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 206, 201, 207	3-03-44, 2-18-53, 2-18-88	urist-apu@yandex.ru
5.	Управление финансов	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 230, 231, 232, 233, 234	4-43-25, 2-57-46	mun.finansy@ yandex.ru
6.	Управление архитектуры, градостроительства и землеустройства	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 213, 214 ,215	3-01-44, 2-42-88, 2-63-25	arhitektor46@rambler.ru
7.	Управление муниципального имущества	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 117, 224, 226, 219, 223	2-65-44, 2-61-16, 2-40-64, 2-65-74, 2-62-18, 2-63-25, 2-65-63	umi@fesity.ru
8.	Управление экономики и прогнозирования	307170 г.Железнодорожск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 219а, 219б, 219в	3-03-55, 2-18-44, 2-56-35, 4-47-86, 4-92-50	_ gekong@mail.ru , uprav@regionnet.ru
9.	Управление	307170 г.Железнодорожск,	4-69-32,	

	социальной защиты и охраны здоровья населения города Железногорска	Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 101, 106, 108,109, 110, 111, 113, 114, 115, 123, 408, 434 ул. Рокоссовского, 56; ул.21 Партсъезда, д. 17	2-61-93, 2-68-37, 2-40-17, 3-02-87, 2-56-43, 2-65-43, 2-65-92, 2-68-37 4-95-99, 2-63-63 2-53-09, 2-11-52	kszn@zqtk.ru zdrav@regionnet.ru zhel.otdelopeki@mail.ru
10	Управление культуры	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул. Ленина, д. 52, каб.: 218, 118	3-49-11, 2-51-13	komitetkultura@rambler.ru
11	Отдел потребительского рынка и развития предпринимательства	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул. Ленина, д.52, каб. 429,430	2-50-88, 4-65-36	atorg@fecity.ru
12	Отдел ЗАГС	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул.Ленина, д.54	4-86-47, 3-02-47	zaqs@fecity.ru
13	Архивный отдел	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул. Гагарина, д. 4/2	3-47-20	arhiv@zgtk.ru
15	Комиссия по делам несовершеннолетних	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул. Парковая, д.6	2-41-75	-
16	Управление физической культуры, спорта, туризма, оздоровления детей и молодежной политики	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул.Ленина, д.29	4-82-45, 2-18-26	u_sport@fecity.ru
17	Управление городского хозяйства	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул.Гагарина, д.18/2	4-49-26, 4-50-57, 3-02-42, 4-33-44, 4-41-34, 4-29-49, 2-11-76, 4-49-62, 2-11-76	upr-oks@yandex.ru
18	Управление образования	307170 г.Железногорск, Курской обл., ул.Ленина, д. 17	2-58-30, 4-93-96, 2-53-31, 2-62-52, 2-58-81, 2-13-55, 2-65-57	obrazovanie_gel@mail.ru
19	Отдел по безопасности, противодействию коррупции и взаимодействию с правоохранительными органами	307170 г. Железногорск Курской обл., ул. Ленина, д.52, каб. 427, 107, 225	4-18-88, 4-82-83	-

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация приёма и рассмотрения обращений граждан»
в администрации города Железнодорожска

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Организация приёма и рассмотрения обращений граждан»
в администрации города Железнодорожска курской области.



Организация рассмотрения обращений граждан и подготовка ответа заявителю

Рассмотрение обращений граждан в 30-дневный срок, в случае необходимости – продление срока рассмотрения обращения (не более 30 календарных дней) с извещением заявителя, подготовка и направление ответа заявителю. Принятие мер по обращению



Осуществление контроля за исполнением обращений граждан и анализа полученной информации

Направление копий всех материалов, связанных с рассмотрением обращений граждан в Управление организационно-контрольной работы администрации города Железнодорожска Курской области, проведение: анализа информации по обращениям граждан, в том числе осуществление контроля за исполнением поручений по обращениям граждан в соответствии с установленным порядком, подготовка отчетов о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию города Железнодорожска Курской области

Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Организация приёма и
рассмотрения обращений граждан» в
администрации города Железнодорожска

А К Т

Мы, нижеподписавшиеся,

составили настоящий акт в том, что «_____» _____ 20__ г. при вскрытии
почтового отправления обнаружено следующее

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: _____

Приложение № 4
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Организация приёма и
рассмотрения обращений граждан» в
администрации города Железнодорожска

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА письменного (устного) обращения

Регистрационный номер:				Дата поступления:		
Ф.И.О. автора(ов); коллективное; без подписи						
Адрес автора:						
Пол: Мужской Женский	Гражданство: РФ СНГ ДГ	Вид поселения: Город Село Не определен	Кому адресовано: Главе города Зам. главы администрации	Вид обращения: Письмо Телеграмма Эл. письмо	Тип обращения: Заявление Жалоба Предложение	Частота обращения Первичное Повторное Многokrатное
Аннотация: _____ _____ _____ _____ _____ _____						
Социальное положение:		Льготный состав:		Тип автора:	Шифр темы:	Регион:
I. Резолюция (поручение) должностных лиц: _____ _____ _____						
II. Резолюция должностных лиц:						
III. Резолюция должностных лиц:						
Уведомление:	Контрольный срок рассмотрения обращения:	Срок исполнения продлен до:	Поставлен на дополнительный контроль до:		Снят с контроля:	

Приложение № 5
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Организация приёма и
рассмотрения обращений граждан» в
администрации города Железнодорожска

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА личного приема гражданина

(1 сторона)

Регистрационный номер:			Дата приема:		
Фамилия имя отчество заявителя					
Адрес места жительства (пребывания) заявителя: _____					
Пол: М Ж	Гражданство РФ СНГ ДГ	Социальное положение:	Льготный состав:	Место работы и должность заявителя:	Шифр темы:
Краткое содержание обращения: _____ _____ _____ _____ _____					
Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием:					
Поручение должностного лица и его подпись _____ _____ _____ _____					

(2 сторона)

Результаты рассмотрения обращения				
Исх. №	Дата	Кому направлено	Содержание письма (ответа)	Исполнитель
Контрольный срок рассмотрения обращения:	Срок исполнения продлен до:	Поставлен на дополнительный контроль до:	Снят с контроля:	
Дата повторного обращения	Результаты рассмотрения			Кем рассмотрено