

№ 1823 от 27.08.2018 «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 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

- Порядок организации работы с письменными обращениями граждан в администрации города Железнодорожска согласно приложению №1 на 18 листах;

- Порядок организации работы с устными обращениями граждан в администрации города Железнодорожска согласно приложению №2 на 15 листах.

2. Считать утратившим силу постановление администрации города Железнодорожска от 19.04.2018 № 780 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации города Железнодорожска».

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

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава города Железнодорожска

Д.В. Котов

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с письменными обращениями граждан в администрации города Железнодорожска (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения в администрации города Железнодорожска обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – гражданин, заявитель), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Под организацией работы по приему и рассмотрению письменных обращений граждан понимается деятельность администрации города Железнодорожска по обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения письменных обращений с уведомлением заявителей о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок определяет последовательность действий, правила организации работы по рассмотрению обращений граждан, систематизации, обобщению и принятию мер по обращениям и запросам, связанным с реализацией заявителями конституционного права на обращение в администрацию города Железнодорожска, а также устанавливает процедуры взаимодействия администрации города Железнодорожска с заявителями при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию города Железнодорожска, индивидуальные и коллективные обращения (далее - обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными Конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию города Железнодорожска или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации города Железнодорожска, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города Железнодорожска и должностных лиц, либо критика деятельности администрации города Железнодорожска и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации города Железногорска.

1.4. Рассмотрение обращений заявителей в администрации города Железногорска осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом города Железногорска Курской области;
- настоящим Порядком.

1.5. Прием письменных обращений граждан в администрации города Железногорска осуществляется отделом писем и обращений управления организационно-контрольной работы администрации города Железногорска (далее по тексту - Управление), расположенным по адресу: Курская область, город Железногорск, улица Ленина, дом 52, кабинет № 112.

График работы отдела писем и обращений Управления:

понедельник-пятница	с 8-30 до 17-30;
предпраздничные дни	с 8-30 до 16-30;
перерыв	с 13-00 до 14-00;
суббота и воскресенье	выходные дни.

Информацию о месте нахождения, графике работы администрации города Железногорска и ходе рассмотрения обращений заявители могут получить:

- в устной форме от уполномоченного на то сотрудника отдела писем и обращений Управления непосредственно в помещении для приема граждан;
- по справочным телефонам отдела писем и обращений Управления: **(8 471 48) 2-56-49, (8 471 48) 4-49-62;**
- в письменной форме по почте, в форме электронного документа, адрес электронной почты отдела писем и обращений Управления: obr-okr@yandex.ru;
- на официальном сайте муниципального образования «город Железногорск» Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет): adminzhel.ru.

На официальном сайте муниципального образования «город Железногорск» Курской области в сети Интернет, на информационном стенде, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

- сведения о местах нахождения структурных подразделений администрации города Железногорска, о справочных телефонных номерах, почтовых и электронных адресах для направления обращений граждан;
- место нахождения, номер кабинета для осуществления приема письменных обращений граждан, приема граждан;
- график личного приема граждан главой города Железногорска, заместителями главы администрации города Железногорска, управляющим делами администрации города Железногорска;
- график личного приёма граждан руководителями структурных подразделений администрации города Железногорска;
- описание процедур рассмотрения обращений граждан.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.7. При работе с обращениями граждан отдел писем и обращений Управления осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями администрации города Железнодорожска, муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями.

II. Организация рассмотрения письменных обращений граждан в администрации города Железнодорожска

2.1. Рассмотрение письменных обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляют должностные лица администрации города Железнодорожска.

2.2. Рассмотрению подлежат письменные обращения, поступившие в администрацию города Железнодорожска:

- по почте;
- по информационным системам общего пользования;
- доставленные гражданами лично в отдел писем и обращений Управления;
- во время проведения встреч должностных лиц администрации города Железнодорожска;
- во время личного приема граждан;
- в иной форме.

2.3. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в течение **7 дней** со дня регистрации в администрации города Железнодорожска в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление в письменном виде гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- направление в течение **5 дней** со дня регистрации письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции в территориальный орган Федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Курсксой области, а также уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения гражданину в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов без нарушения запрета на направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется с разъяснением гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- возвращение обращения гражданину в течение **7 дней** со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- принятие решения о безосновательности очередного обращения в администрацию города Железнодорожска или должностному лицу администрации города Железнодорожска и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и уведомление гражданина об этом в письменном виде;

- направление в течение **7 дней** со дня регистрации обращения уведомления гражданину, направившему обращение, о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- оставление без ответа обращения и сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом, в случае направления обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- ненаправление на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, оставление без ответа письменного обращения, текст которого не поддается прочтению, и сообщение об этом гражданину в течение **7 дней** со дня регистрации обращения, если его фамилия и адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

- сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного им вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- ненаправление на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией и сообщение гражданину, направившему обращение, о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- сообщение гражданину в течение **7 дней** со дня регистрации обращения электронного адреса официального сайта в сети Интернет, на котором размещен с соблюдением части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на вопрос, поставленный в обращении, если письменное обращение, содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц;

- в случае поступления в администрацию города Железнодорожска, должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с **частью 4 статьи 10** Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение **7 дней** со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений:

- обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в течение **3 дней** с момента их поступления в отдел писем и обращений Управления;

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

- срок рассмотрения обращений граждан – **30 дней** со дня регистрации обращения в администрации города Железногорска;

- срок рассмотрения обращения, поступившего в администрацию города Железногорска, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

- срок рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в администрацию города Железногорска через Управление по работе с обращениями граждан Курской области – **15 дней**, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации – **10 дней** (если вышестоящим органом не указан другой срок);

- должностные лица администрации города Железногорска 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;

- обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, нарушении прав ребенка, регистрируются, направляются и рассматриваются **безотлагательно**, но не позднее **3 рабочих дней** со дня поступления обращения;

- в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностное лицо администрации города Железногорска либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем **на 30 дней**. В этом случае, исполнитель **за 3 дня** до окончания срока рассмотрения обращения направляет ходатайство главе города Железногорска о продлении срока рассмотрения обращения не более чем **на 30 дней** с указанием причины данного ходатайства. После получения положительного решения главы города Железногорска исполнитель в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Железногорска, направляется в течение **7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации 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;

- письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **5 дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции в сфере миграции, и в адрес Губернатора Курской области с уведомлением гражданина, направившего обращение;

- на обращение, в котором текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы течение **7 дней** со дня регистрации обращения направляется уведомление гражданину, направившему обращение, о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- на обращение, содержащее вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который размещен на официальном сайте муниципального образования «город Железногорск» Курской области в сети Интернет, в течение **7 дней** со

дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении;

2.5. Требования к оформлению письменного обращения.

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение – администрация города Железнодорожска, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

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

2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации.

Гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме.

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменного обращения.

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска, главе города Железнодорожска, заместителям главы администрации города Железнодорожска, управляющему делами администрации города Железнодорожска, производится в отделе писем и обращений Управления.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела писем и обращений Управления, ответственным за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан – должностным лицом администрации города Железнодорожска, осуществляющим личный прием.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования осуществляет:

- проверку правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу), письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, (разорванные документы подклеивает), прикрепляет к обращению гражданина почтовый конверт.

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

- отмечает в регистрационной автоматизированной системе обработки данных по обращениям граждан (далее - АСОД) и журнале регистрации письменных обращений граждан факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;
- в течение **7 рабочих дней** возвращает заявителю оригиналы, денежные купюры, иные вещи лично или ценной бандеролью.

В случае, если при вскрытии конверта не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, в том числе отсутствуют приложения,

прикрепленные файлы, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, специалистом составляется акт по форме, согласно **приложению № 1** к Порядку. Один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй с сопроводительным письмом направляется гражданину для его уведомления.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, при приеме письменного обращения от заявителя на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, даты приема письменного обращения, либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица и даты приема письменного обращения.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с [пунктом 2.5 раздела II](#) настоящего Порядка.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение в конверте нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности по краям, заклеенном липкой лентой, имеющем странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверта, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

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

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

Обращения, поступившие в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель и рассматриваются как письменные обращения.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан:

- осуществляет систематизацию текстов обращений на этапе их прочтения на:

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

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

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

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

- 3) «не обращения»;

- 4) открытые письма;

- 5) электронные сообщения;

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

- на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, состоящего из первой буквы «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 соответствующего очередности поступления от данного заявителя по одному и тому же вопросу;

- ставит штамп в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения в случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения;

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

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

- производит сканирование для размещения в АСОД;

- заполняет регистрационную карточку в АСОД по форме согласно **приложению № 2** к Порядку, а также делает запись в журнале регистрации с указанием следующих реквизитов:

фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ, отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), указывает, откуда поступило обращение (от заявителя, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Курской области и т.д.), тип обращения (заявление, жалоба, предложение), кратко формулирует суть обращения, проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в соответствии с частью 4.1. ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на обращение не дается, в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину о том, что суть предложения, заявления или жалобы определить невозможно;

- возвращает обращение гражданину в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов без нарушения запрета на направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, с разъяснением гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- сообщает гражданину в течение **7 дней** со дня регистрации, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, если его фамилия и адрес либо адрес электронной поддается прочтению;

- сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом, в случае направления обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет зарегистрированное обращение на рассмотрение главе города Железногорска для дачи поручения.

Поручение должно содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст поручения, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Поручение не может состоять только из подписи должностного лица без конкретного текста поручения и дается исполнителю строго в рамках его компетенции во избежание недоразумений или выполнения поручения не в полном объеме.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то ответственным является исполнитель, который указан первым. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, копии направляются соисполнителям поручения. Ответ автору обращения предоставляется ответственным должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее **10 календарных дней** до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение с поручением соответствующему исполнителю под роспись, которая фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

В случае, если в обращении содержится жалоба на действие (бездействие), коррупционные правонарушения должностного лица администрации города Железнодорожска, копия обращения направляется в Управление по безопасности, противодействию коррупции и взаимодействию с правоохранительными органами администрации города Железнодорожска.

3.3. Рассмотрение обращения исполнителем.

Исполнитель, в день получения обращения с поручением о его рассмотрении, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, 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 структурным подразделениям администрации города Железнодорожска не снимает персональной ответственности с ответственного исполнителя за проведение работ по рассмотрению обращения.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий:

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

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

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес

электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, направляет обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- направляет обращение по компетенции на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае, если вопросы, содержащиеся в обращении не относятся к компетенции администрации города Железногорска;

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

- готовит, по поручению главы города Железногорска, правовой акт о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе, с выездом на место и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в форме электронного документа, в компетентных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекает, при необходимости, к рассмотрению обращений других специалистов, переводчиков и экспертов;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

- при постановке обращения на дополнительный контроль (установленного до последующего исполнения обращения), проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, а также сообщает специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, о постановке обращения на дополнительный контроль для соответствующей пометки в журнале регистрации письменных обращений граждан и в электронной базе данных.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение письменного обращения, рассматривает письменное обращение с учетом [пункта 2.3 раздела II](#) настоящего Порядка.

3.4. Подготовка и направление ответа на обращение.

Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, при подготовке ответа на обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией.

Ответственность за подготовку ответа на обращение граждан несет должностное лицо, получившее письменное обращение на рассмотрение.

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

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов. В ответе исполнитель должен:

- четко, последовательно, кратко, исчерпывающе отвечать на все поставленные в обращении вопросы;

- при подтверждении фактов, указанных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению;

- при применении норм законодательства, указывать ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации, Курской области и правовые акты города Железногорска;

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

В нижней части оборотной стороны второго экземпляра проекта ответа на обращение размещается штамп согласования, который включает в себя: дату

согласования, должность визирующего, фамилию, инициалы и подпись визирующего. Согласование проекта ответа на обращение ведется в следующей последовательности:

- 1) Исполнитель проекта ответа;
- 2) Начальник отдела соответствующего структурного подразделения (или лицо, исполняющее его обязанности);
- 3) Начальник управления соответствующего структурного подразделения (или лицо, исполняющее его обязанности);
- 4) Соисполнители проекта ответа;
- 5) Заместитель главы администрации города Железнодорожска, курирующий структурное подразделение;
- 6) Управляющий делами администрации города Железнодорожска.

Проект ответа на обращение гражданина направляется на согласование управляющему делами администрации города Железнодорожска **не позднее 5 рабочих дней** до окончания срока рассмотрения обращения. В целях обеспечения контроля, проект ответа на согласование управляющему делами администрации города Железнодорожска направляется через отдел писем и обращений Управления.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано, кому направить ответ.

Ответ на обращение подписывается главой города Железнодорожска, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

Регистрация ответа на обращение гражданина и его отправка осуществляется сотрудником отдела писем и обращений Управления, ответственным за работу с обращениями граждан.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается главой города Железнодорожска, либо исполняющим его обязанности должностным лицом. В этом случае не позднее, чем **за 3 дня до окончания срока** рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска через Администрацию Курсксой области, из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Курсксой областной Думы и др., направляется в указанные органы за подписью главы города Железнодорожска или должностного лица, исполняющего его обязанности.

В информации указывается:

- в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной, письменной, в форме электронного документа);
- по коллективным обращениям – кому из авторов обращения направлен ответ.

При подготовке ответов на обращения и запросы, поступившие в администрацию города Железнодорожска через Администрацию Курсксой области, из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Курсксой областной Думы и др., в тексте письма, либо на бланке обязательна ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа органа, направившего обращение на рассмотрение.

В случае ответа на два и более обращения, поступившие в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу, от одного заявителя, в тексте ответа на обращение указывается, на какие обращения направляется ответ с указанием даты направления обращения заявителем (если в обращении заявителем проставлена дата).

После завершения рассмотрения обращения исполнителем вместе с ответом в отдел писем и обращений Управления передаются подлинник обращения, регистрационная карточка с резолюцией, рассылка, все материалы, относящиеся к рассмотрению, а также

передается электронная версия ответа в формате Word. Специалист отдела писем и обращений Управления, отвечающий за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления документов (ссылка на входящий номер обращения, на которое подготовлен ответ, наличие всех виз в штампе согласования, подписи руководителя, и т.д.). Ответы, не соответствующие требованиям, возвращаются исполнителям для доработки в тот же день.

Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию города Железнодорожска из вышестоящих органов, подлежат возврату в указанные органы через Управление, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Ответы на обращения граждан, поступившие на официальный сайт муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области, с их согласия размещаются на данном сайте сотрудником, ответственным за размещение информации на сайте.

Ответ заявителю направляется специалистом отдела писем и обращений Управления в течение **3-х рабочих дней** простым почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию города Железнодорожска, и в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении.

Специалистом отдела писем и обращений Управления, осуществляющим контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, сканируется ответ на обращение, результаты исполнения обращения вносятся в АСОД.

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

Списанные «в дело» обращения граждан помещаются в специальные папки в хронологическом порядке за определенный временной период (по месяцам). После отработки и списания «в дело» обращений, находившихся на дополнительном контроле, папки с полным составом обращений за истекший период сшиваются в соответствии номенклатурой дел, подлежащих хранению. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом писем и обращений Управления в течение 5 лет.

Обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях должностных лиц администрации города Железнодорожска, после отработки и списания «в дело» сшиваются и хранятся в отдельных папках постоянного срока хранения.

По истечении сроков хранения обращения граждан уничтожаются в установленном порядке.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется специалистом отдела писем и обращений Управления, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата обращения на доработку является:

- оформление ответа на обращение с нарушением требований пункта 3.4. раздела III настоящего Порядка;
- предоставление противоречивой информации исполнителями;
- несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных в обращении вопросов.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется в администрации города Железнодорожска после направления ответов гражданам и копий ответов в вышестоящие органы, в случае поступления обращений через данные инстанции.

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

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

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в администрации города Железнодорожска не должна превышать двух проверок в год.

4.4. Внеплановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании выявленных нарушений установленного Порядка организации работы с обращениями граждан, действующего законодательства или в случае неустранения недостатков после проведения планового контроля, а также на основании обращений граждан.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению главы города Железнодорожска, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в администрации города Железнодорожска.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

- проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;
- оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет в администрации города Железнодорожска специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется с использованием относительных показателей принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений «находятся на рассмотрении», по которым в анализируемый период срок принятия решений не наступил.

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших от вышестоящих органов власти, в АСОД заполняются сведения об обращениях граждан:

- дата поступления в администрацию города Железнодорожска и регистрационный номер обращения;
- резолюция должностного лица;
- дата и регистрационный номер ответа на обращение гражданина;
- фамилия, инициалы, должность должностного лица, подписавшего ответ;
- текст ответа на обращение гражданина;
- сканированный ответ на обращение гражданина с подписью должностного лица и исходящими номером и датой.

Результаты рассмотрения обращений граждан в администрации города Железнодорожска заполняются на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска, составляется по итогам каждого месяца, каждого квартала, полугодия, года.

Результаты аналитической работы по обращениям граждан специалист по работе с обращениями граждан направляет:

- за каждый квартал, за полугодие и год в соответствии с установленными сроками в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области;
- за каждый месяц, квартал в соответствии с установленными сроками в адрес Главного Федерального инспектора по Курской области Администрации Президента Российской Федерации.

Все статистические данные о рассмотрении обращений граждан в администрации города Железнодорожска размещаются на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области.

Аналитическая информация за полугодие и истекший год доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области, а также в средствах массовой информации (газета «Железнодорожские новости») соответственно не позднее **10 августа** и **10 февраля**.

4.9. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять граждане на основании:

- устной информации, полученной по справочным телефонам администрации города Железнодорожска;
- информации, полученной от администрации города Железнодорожска по запросу в письменной форме или форме электронного документа.

V. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям.

5.1 Обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется между администрацией города Железнодорожска, органами исполнительной

власти Курской области, органами местного самоуправления, Администрацией Президента Российской Федерации.

В администрации города Железногорска обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки обращений из органов исполнительной власти Курской области в администрацию города Железногорска;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа от администрации города Железногорска;

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

анализа эффективности деятельности администрации города Железногорска при рассмотрении обращений граждан.

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

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

- регистрацию обращений граждан;
- размещение электронных образов письменных обращений граждан;
- внесение поручений должностного лица органа местного самоуправления о рассмотрении обращений граждан;
- в случае перенаправления обращений на рассмотрение в иной орган государственной власти, иному должностному лицу – оформление уведомлений авторам обращений о перенаправлении обращений на рассмотрение;
- размещение ответов на обращения граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии ответа автору);
- в случае запросов из вышестоящих органов по обращениям граждан – размещение информации о рассмотрении обращений граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии информации);
- заполнение результатов рассмотрения обращений граждан по параметрам, отраженным в АСОД;
- размещение информации о рассмотрении обращений граждан и заполнение результатов рассмотрения по каждому обращению в день присвоения исходящего номера на документ;
- контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям граждан.

5.2. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Администрацией Курской области осуществляется в соответствии с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

5.3. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Губернатору Курской области, должностным лицам органов исполнительной власти Курской области, направленных на рассмотрение в администрацию города Железногорска, и принятых по ним мерам заполняется в соответствии с рекомендуемым Администрацией Курской области порядком заполнения.

Рекомендуемая форма отчета администрации города Железногорска о результатах рассмотрения обращений, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, Губернатору Курской области, должностным лицам органов исполнительной власти

Курской области и принятых по ним мерам (далее - форма отчета) заполняется в электронном виде в АСОД администрации города Железнодорожска и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее – интернет-портал) уполномоченным лицом администрации города Железнодорожска, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

VI. Ответственность должностных лиц администрации города Железнодорожска за решения и действия (бездействия), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

6.1. Должностные лица администрации города Железнодорожска, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

6.2. Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

Приложение № 1
к Порядку организации работы с
обращениями 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 № 2
к Порядку организации работы с
письменными обращениями граждан в
администрации города Железнодорожска

КАРТОЧКА

Статус обращения:	
Регистрационный номер:	
Дата поступления:	
Номер организации источника:	
Дата направления:	
Тип обращения (по заявителю):	
Авторы:	
Почтовый адрес:	
Аннотация:	
Пол:	
Гражданство:	
Тип поселения:	
Адресат:	
Вид обращения:	
Частота обращения:	
Тип обращения (по обращению)	
Социальный статус:	
Льготный состав:	
Тип автора:	
Район:	
Характер обращения:	

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с устными обращениями граждан в администрации города Железнодорожска (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения реализации российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – гражданин, заявитель) права на личное обращение в администрацию города Железнодорожска, определяющего возможность напрямую в устной форме (на личном приеме) довести до сведения администрации города Железнодорожска обращение, а также в целях совершенствования форм и методов работы по организации и проведению личного приема граждан, по повышению результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения в администрации города Железнодорожска устных обращений, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Под организацией работы с устными обращениями граждан понимается деятельность администрации города Железнодорожска по обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных обращений с уведомлением заявителей о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок определяет последовательность действий, правила организации работы по личному приему граждан, рассмотрению устных обращений граждан, систематизации, обобщению и принятию мер по обращениям и запросам, связанным с реализацией гражданами права обращаться лично в администрацию города Железнодорожска.

Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в устной форме, индивидуальные и коллективные устные обращения (далее – устные обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными Конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение устных обращений заявителей в администрации города Железнодорожска осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом города Железнодорожска Курской области;
- настоящим Порядком.

1.4. Организация рассмотрения устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется отделом писем и обращений управления организационно-контрольной работы администрации города Железнодорожска (далее по тексту - Управление), расположенным по адресу: Курская область, город Железнодорожск, улица Ленина, дом 52, кабинет № 112, №101.

График работы отдела писем и обращений Управления:

понедельник-пятница	с 8-30 до 17-30;
предпраздничные дни	с 8-30 до 16-30;
перерыв	с 13-00 до 14-00;
суббота и воскресенье	выходные дни.

Информацию о месте нахождения, графике работы и ходе рассмотрения обращений заявителя могут получить:

- в устной форме от уполномоченного на то сотрудника отдела писем и обращений Управления непосредственно в помещении для приема граждан;

- по справочным телефонам отдела писем и обращений Управления:

(8 471 48) 2-56-49, (8 471 48) 4-49-62;

- в письменной форме по почте, в форме электронного документа, адрес электронной почты отдела писем и обращений Управления: obr-okr@yandex.ru;

- на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) adminzhel.ru;

На официальном сайте в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационном стенде в администрации города Железнодорожска, размещается следующая информация:

- сведения о местах нахождения структурных подразделений администрации города Железнодорожска, о справочных телефонных номерах, почтовых и электронных адресах для обращений на личный прием граждан;

- место нахождения, номер кабинета для осуществления личного приема граждан;

- график личного приема граждан главой города Железнодорожска, заместителями главы администрации города Железнодорожска, управляющим делами администрации города Железнодорожска;

- график личного приёма граждан руководителями структурных подразделений администрации города Железнодорожска;

- информация о порядке предварительной записи;

- описание процедур рассмотрения устных обращений граждан.

1.5. Делопродуцтво по устным обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. При работе с устными обращениями граждан отдел писем и обращений Управления осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями.

II. Организация рассмотрения устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска

2.1. Рассмотрение устных обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска, осуществляют должностные лица администрации города Железнодорожска.

2.2. Рассмотрению подлежат устные обращения, поступившие в администрацию города Железнодорожска:

- во время проведения встреч с населением должностных лиц администрации города Железнодорожска;

- во время личного приема граждан;

- в иной форме (в СМИ в формате телевизионных передач, радиопередач, «прямых связей» в городской газете, во время объездов территорий города).

2.3. Результатом рассмотрения устных обращений граждан является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов;
- устный ответ гражданину в ходе личного приема с согласия заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с внесением в учетную карточку личного приема гражданина записи «С согласия заявителя даны устные разъяснения»;
- письменный ответ заявителю в день проведения его личного приема с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Железнодорожска;
- сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного им вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- отказ заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- сообщение гражданину электронного адреса официального сайта Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в устном обращении, если устное обращение, содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц;
- организация проверки фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, с выездом на место, либо запрос информации, необходимой для рассмотрения устного обращения в других организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, при необходимости, уведомив заявителя, о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации устного обращения.

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения устных обращений:

- устные обращения граждан, поступившие в администрацию города Железнодорожска, подлежат регистрации в день поступления;
- срок рассмотрения устных обращений граждан – **30 дней** со дня регистрации обращения в администрации города Железнодорожска;
- срок рассмотрения устного обращения, поступившего в администрацию города Железнодорожска, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- должностные лица администрации города Железнодорожска по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение **15 дней** предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного 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;
- устные обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, нарушении прав ребенка, рассматриваются **безотлагательно**, но не позднее **3 рабочих дней** со дня поступления устного обращения;
- в исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса о предоставлении необходимой для рассмотрения устного обращения информации в иные организации, должностное лицо администрации города Железнодорожска либо

уполномоченное на то лицо в праве продлить срок рассмотрения устного обращения не более чем **на 30 дней**. В этом случае, исполнитель **за 3 дня** до окончания срока рассмотрения устного обращения направляет ходатайство главе города Железногорска о продлении срока рассмотрения устного обращения не более чем на **30 дней** с указанием причины данного ходатайства. После получения положительного решения главы города Железногорска исполнитель в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его устного обращения;

III. Последовательность действий при работе с устными обращениями граждан

3.1. Организация и проведение личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан в администрации города Железногорска осуществляет отдел писем и обращений Управления.

Личный прием граждан в администрации города Железногорска осуществляется на основании графиков, утверждаемых главой города Железногорска.

График личного приема граждан руководящим составом администрации города Железногорска утверждается не позднее **25 числа** каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его на информационных стендах в администрации города Железногорска, на официальном сайте муниципального образования «город Железногорск» Курской области в сети Интернет, опубликования в газете «Железногорские новости».

График личного приема граждан должен содержать:

дату 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 которым будет осуществляться предварительная запись на личный прием граждан, личный прием.

Личный прием граждан в администрации города Железногорска осуществляют: глава города Железногорска, заместители главы администрации города Железногорска, управляющий делами администрации города Железногорска, руководители структурных подразделений администрации города Железногорска.

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

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на личный прием к главе города Железногорска, заместителям главы администрации города Железногорска, управляющему делами администрации города Железногорска как дополнительная гарантия обеспечения личного приема заявителей, справочный телефон: (8 47148) 4-49-62.

При осуществлении предварительной записи на личный прием специалист отдела писем и обращений Управления руководствуется распоряжением администрации города Железногорска «О распределении полномочий между 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.

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

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

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

- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При проведении предварительной записи на личный прием к главе города Железнодорожска, заместителям главы администрации города Железнодорожска, управляющему делами администрации города Железнодорожска оформляется учетная карточка личного приема гражданина по форме согласно **приложению № 1** к Порядку.

При регистрации в учетной карточке личного приема гражданина указываются следующие сведения:

- дата личного приема гражданина (заявителя);
- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя;
- адрес места жительства (пребывания) заявителя;
- контактный телефон заявителя;
- ФИО лица, осуществляющего личный прием, с указанием должности;
- краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения.

С согласия гражданина в карточке личного приема могут быть указаны место работы, должность заявителя, льготный и социальный статус.

При проведении записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим письменным и устным обращениям данного заявителя, с последующей передачей их лицу, осуществляющему личный прием.

Запись гражданина на повторный прием к главе города Железнодорожска и его заместителям осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение.

При необходимости, к личному приему гражданина готовится справочная информация для должностного лица, осуществляющего личный прием, по поставленному вопросу, которая оформляется в виде «листа согласования к приему», для дачи разъяснений приглашаются компетентные должностные лица.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди.

Правом на личный первоочередной прием обладают:

- 1) Герои Советского Союза;
- 2) Герои Российской Федерации;
- 3) полные кавалеры ордена Славы;
- 4) члены Совета Федерации;
- 5) депутаты Государственной Думы;
- 6) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 7) граждане, имеющие статус ликвидатора последствий на АЭС в Чернобыле;
- 8) инвалиды I и II групп;

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт), либо документ, заменяющий его в соответствии с законодательством РФ.

Учет устных обращений граждан, принятых на личном приеме осуществляется отделом писем и обращений Управления.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу, либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком организации работы с письменными обращениями граждан в администрации города Железнодорожска.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в учетной карточке личного приема. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак – «лпр», обозначающий личный прием.

По результатам проведения личного приема должностным лицом, проводившим личный прием, принимается с записью в карточке личного приема одно из решений, указанных в п.2.3. настоящего Порядка.

После проведения личного приема в учетной карточке личного приема гражданина указываются следующие сведения:

- подпись лица, осуществившего личный прием;
- лицо, ответственное за исполнение;
- результат личного приема гражданина.

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

Поручение должно содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст поручения, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Поручение не может состоять только из подписи должностного лица без конкретного текста поручения и дается исполнителю строго в рамках его компетенции во избежание недоразумений или выполнения поручения не в полном объеме.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то ответственным является исполнитель, который указан первым. Учетная карточка личного приема гражданина направляется ответственному исполнителю, копии направляются соисполнителям поручения. Ответ автору обращения предоставляется ответственным должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее **10 календарных дней** до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Учетные карточки личного приема граждан и информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами администрации города Железнодорожска, во время личного приема граждан, проводимого в соответствии с графиком, направляются в отдел писем и обращений Управления.

Обращения в форме устных запросов информации, поступившие в ходе записи на личный прием, прием письменного запроса информации от заявителей поступившие в ходе личного приема, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», регистрируются в день их поступления в администрацию города Железнодорожска.

В администрации города Железнодорожска используется система личного приема на базе специального программного обеспечения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанного в целях обеспечения права граждан, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при устных обращениях вопросов.

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

3.2. Организация и последовательность действий с устными обращениями граждан, поступающими в иных формах.

Прием устных обращений граждан может проводиться должностными лицами администрации города Железнодорожска во время проведения встреч с населением должностных лиц администрации города Железнодорожска, специально организованных на радио, телевидении «прямых эфиров», «прямых линий», «прямых телефонных связей», «горячих линий», объездов территорий города должностными лицами администрации города Железнодорожска.

Учет устных обращений граждан, в ходе специально организованных на радио, телевидении «прямых эфиров», «прямых линий», «прямых телефонных связей», «горячих линий», встреч с населением, объездов территорий города (далее - мероприятие) осуществляется отделом писем и обращений Управления.

Устное обращение, поступившее в указанных формах, информация о гражданине, направившем устное обращение, вносится в учетную карточку личного приема гражданина с указанием следующих сведений:

- в ходе какого мероприятия было принято устное обращение;
- дата приема устного обращения от гражданина (заявителя);
- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя (информация указывается с согласия заявителя);
- адрес места жительства (пребывания) заявителя (информация указывается с согласия заявителя);
- контактный телефон заявителя;
- ФИО лица, к которому поступило устное обращение, с указанием должности;
- краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения.

С согласия гражданина в учетной карточке личного приема могут быть указаны иные сведения (место работы, должность заявителя, льготный и социальный статус).

По результатам проведения мероприятия, в ходе которого поступило устное обращение, должностным лицом, принявшим устное обращение, принимается с записью в учетной карточке личного приема одно из решений, указанных в п.2.3. настоящего Порядка.

После приема устного обращения в учетной карточке личного приема гражданина указываются следующие сведения:

- подпись лица, к которому поступило устное обращение;
- лицо, ответственное за исполнение;
- результат устного обращения гражданина.

Подготовка поручений по рассмотрению устного обращения гражданина, поступившего в ходе проведения мероприятия, производится лицом, к которому поступило устное обращение.

Поручение должно содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст поручения, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Поручение не может состоять только из подписи должностного лица без конкретного текста поручения и дается исполнителю строго в рамках его компетенции во избежание недоразумений или выполнения поручения не в полном объеме.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то ответственным является исполнитель, который указан первым. Учетная карточка личного приема гражданина направляется ответственному исполнителю, копии направляются соисполнителям поручения. Ответ автору обращения предоставляется ответственным

должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее **10 календарных дней** до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Учетные карточки личного приема граждан и информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами администрации города Железнодорожска, направляются в отдел писем и обращений Управления.

3.3. Направление устного обращения на рассмотрение.

Специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет учетную карточку личного приема гражданина с поручением соответствующему исполнителю под роспись, которая фиксируется в журнале приема граждан.

В случае, если в обращении содержится жалоба на действие (бездействие), коррупционные правонарушения должностного лица администрации города Железнодорожска, копия учетной карточки личного приема гражданина направляется в управление по безопасности, противодействию коррупции и взаимодействию с правоохранительными органами администрации города Железнодорожска.

Запрещается направлять учетную карточку личного приема гражданина с жалобой на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Рассмотрение устного обращения.

Исполнитель, в день получения устного обращения с поручением о его рассмотрении, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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 ответственного исполнителя за проведение работ по рассмотрению устного обращения.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителя, при необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- готовит, по поручению главы города, правовой акт о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в устном обращении, в том числе с выездом на место и с участием гражданина, обратившегося на личный прием;
- запрашивает необходимые для рассмотрения устного обращения документы, в том числе в форме электронного документа, в компетентных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекает, при необходимости, к рассмотрению устных обращений других специалистов, экспертов;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
- при постановке обращения на дополнительный контроль (установленного до последующего исполнения обращения), проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, а также сообщает специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан о постановке обращения на дополнительный контроль для соответствующей пометки в журнале личного приема граждан и в электронной базе данных.

3.5. Подготовка и направление ответа на устное обращение.

Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении устного обращения, при подготовке ответа на обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией.

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

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов, с учетом п.2.3 настоящего Порядка:

- четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в устном обращении вопросы;
- при подтверждении фактов, указанных в устном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению;
- при применении норм закона, указывать ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации, Курской области и правовые акты города Железногорска;
- содержать информацию о мерах ответственности, применяемых к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.

В нижней части оборотной стороны второго экземпляра проекта ответа на устное обращение размещается штамп согласования, который включает в себя: дату согласования, должность визирующего, фамилию, инициалы и подпись визирующего. Согласование проекта ответа на обращение ведется в следующей последовательности:

- 7) Исполнитель проекта ответа;
- 8) Начальник отдела соответствующего структурного подразделения (или лицо, исполняющее его обязанности);
- 9) Начальник управления соответствующего структурного подразделения (или лицо, исполняющее его обязанности);
- 10) Соисполнители проекта ответа;
- 11) Заместитель главы администрации города Железногорска, курирующий структурное подразделение;
- 12) Управляющий делами администрации города Железногорска.

Проект ответа на устное обращение гражданина направляется на согласование управляющему делами администрации города Железногорска **не позднее 5 рабочих дней** до окончания срока рассмотрения устного обращения. В целях обеспечения контроля, проект ответа на согласование управляющему делами направляется через отдел писем и обращений Управления.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, указанного в учетной карточке личного приема гражданина как основного инициатора устного обращения. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, осуществлявшим личный прием, либо должностным лицом, замещающим его.

Регистрация ответа на устное обращение гражданина и его отправка осуществляется сотрудником отдела писем и обращений Управления, ответственным за работу с обращениями граждан.

Решение о продлении срока рассмотрения устного обращения принимается должностным лицом, осуществлявшим личный прием гражданина. В этом случае, не

позднее, чем **за 3 дня до окончания срока** рассмотрения устного обращения заявителю направляется уведомление с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения.

В случае ответа на два и более обращения, поступивших в письменной форме в период рассмотрения устного обращения по одному и тому же вопросу, от одного заявителя, в тексте ответа на обращение указывается, на какие обращения направляется ответ с указанием даты направления обращения заявителем (если в письменном обращении заявителем проставлена дата).

После завершения рассмотрения обращения исполнителем вместе с ответом в отдел писем и обращений Управления передаются учетная карточка личного приема гражданина, все материалы, относящиеся к рассмотрению, а также передается электронная версия ответа в формате Word. Специалист отдела писем и обращений Управления, отвечающий за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления документов (ссылка на регистрационный номер учетной карточки личного приема гражданина, наличие всех виз в штампе согласования, подписи руководителя, и т.д.). Ответы, не соответствующие требованиям, возвращаются исполнителям для доработки в тот же день.

Ответ заявителю направляется специалистом отдела писем и обращений Управления в течение **3-х рабочих дней** простым почтовым отправлением.

Специалистом отдела писем и обращений Управления, осуществляющим контроль за исполнением поручений по устным обращениям граждан, сканируется ответ на устное обращение, результаты исполнения устного обращения вносятся в АСОД.

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

Списанные «в дело» учетные карточки личного приема граждан помещаются в специальные папки в хронологическом порядке за определенный временной период (по кварталам). Хранение рассмотренных устных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом писем и обращений Управления в течение 5 лет.

Устные обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях должностных лиц администрации города Железнодорожска, после отработки и списания «в дело» помещаются, сшиваются и хранятся в отдельных папках постоянного срока хранения.

По истечении сроков хранения, личные обращения граждан уничтожаются в установленном порядке.

3.6. Требования к местам, предназначенным для осуществления приема граждан.

Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан, должно обеспечивать комфортные условия для граждан, недопущение разглашение сведений, содержащихся в устных обращениях, общественную и пожарную безопасность, отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

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 № 102 администрации города Железнодорожска, для чего доступ к помещению для лиц с ограниченными возможностями оборудован пандусами, а ширина входной двери обеспечивает свободный доступ в помещение.

Рабочие места специалистов отдела писем и обращений 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 исполнение работы по обращениям в полном объеме.

Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов, отводятся места, оборудованные стульями и столами.

Помещения для ожидания, информирования, приема граждан должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

IV. Формы контроля за рассмотрением устных обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется специалистом отдела писем и обращений Управления, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Порядка осуществляется по каждому поручению о рассмотрении устных обращений граждан.

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата ответа на устное обращение на доработку является:

- оформление ответа на устное обращение с нарушением пункта 3.5. раздела III настоящего Порядка;
- предоставление противоречивой информации исполнителями;
- несоответствие результатов рассмотрения устных обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение устного обращения по существу поставленных в устном обращении вопросов.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении устных обращений граждан осуществляется в администрации города Железнодорожска после направления ответов гражданам. Поручения, по которым сроки рассмотрения устного обращения продлевались, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

После снятия с контроля устных обращений в соответствии с настоящим Порядком, обращения списываются «в дело» и оформляются для архивного хранения.

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения устных обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в администрации города Железнодорожска не должна превышать двух проверок в год.

4.4. Внеплановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения устных обращений граждан осуществляется на основании выявленных нарушений установленного Порядка, действующего законодательства или в случае неустранения недостатков после проведения планового контроля, а также на основании обращений граждан.

Внеплановый контроль осуществляется по поручению главы города Железнодорожска, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в администрации города Железнодорожска.

4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

- проверяют организацию работы с устными обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;
- оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с устными обращениями граждан.

Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.6. Учет количества и характер поступивших устных обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет в администрации города Железнодорожска специалист отдела писем и обращений Управления, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется с использованием относительных показателей принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений «находятся на рассмотрении», по которым анализируемый период срок принятия решений не наступил.

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Результаты рассмотрения устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска заполняются на информационном ресурсе в сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

4.8. Отчет о количестве и характере устных обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска, составляется по итогам каждого месяца, каждого квартала, полугодия, года.

Результаты аналитической работы по устным обращениям граждан специалист по работе с обращениями граждан направляет:

- за каждый квартал, за полугодие и год в соответствии с установленными сроками в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области;
- за каждый месяц, квартал в соответствии с установленными сроками в адрес Главного Федерального инспектора по Курской области Администрации Президента Российской Федерации.

Все статистические данные о рассмотрении устных обращений граждан в администрации города Железнодорожска размещаются на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области.

Аналитическая информация за полугодие и истекший год доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области, а также в средствах массовой информации (газета «Железнодорожские новости») соответственно не позднее **10 августа** и **10 февраля**.

4.9. Контроль за ходом рассмотрения устных обращений могут осуществлять граждане на основании:

- устной информации, полученной по справочным телефонам администрации города Железнодорожска;
- информации, полученной от администрации города Железнодорожска по запросу в письменной форме или форме электронного документа.

V. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по устным обращениям

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

В администрации города Железнодорожска обмен в реальном режиме времени электронными данными по устным обращениям осуществляется в целях:

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

анализа эффективности деятельности администрации города Железнодорожска при рассмотрении устных обращений граждан.

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

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

- регистрацию устных обращений граждан;
- внесение поручений должностного лица органа местного самоуправления о рассмотрении устных обращений граждан;
- размещение ответов на устные обращения граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии ответа автору);
- заполнение результатов рассмотрения устных обращений граждан по параметрам, отраженным в АСОД;
- размещение информации о рассмотрении устных обращений граждан и заполнение результатов рассмотрения по каждому устному обращению в день присвоения исходящего номера на документ;
- контроль за своевременным исполнением поручений по устным обращениям граждан.

5.2. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с устными обращениями граждан между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Администрацией Курской области осуществляется в соответствии с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

5.3. Отчет о результатах рассмотрения устных обращений, адресованных в администрацию города Железнодорожска, и принятых по ним мерам заполняется в соответствии с рекомендуемым Администрацией Курской области порядком заполнения.

Рекомендуемая форма отчета администрации города Железнодорожска о результатах рассмотрения устных обращений (далее - форма отчета), заполняется в электронном виде в АСОД администрации города Железнодорожска и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее – интернет-портал) уполномоченным лицом администрации города Железнодорожска, ответственным за

заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

VI. Ответственность должностных лиц администрации города Железнодорожска за решения и действия (бездействия), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения личных обращений граждан

Должностные лица администрации города Железнодорожска, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курсксой области.

Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) должностных лиц при рассмотрении устных обращений граждан и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

Приложение №1
к Порядку организации работы с устными
обращениями 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