

№ 2826 от 31.10.2014г. « Об утверждении Порядка 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, на основании распоряжения администрации города Железнодорожска от 20.10.2014 №1276 «О возложении исполнения обязанностей на Котова Д.В.», в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация города Железнодорожска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Железнодорожска согласно приложению на 18 листах.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации города Железнодорожска Шевчук В.И.
3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Исполняющий обязанности
главы города Железнодорожска

Д.В. Котов

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с 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 в администрации города Железнодорожска работы по рассмотрению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждан, заявитель), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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

1.2 Порядок определяет стандарт, сроки, последовательность действий, порядок рассмотрения, систематизации, обобщения и принятия мер по обращениям и запросам, связанным с реализацией заявителями конституционного права на обращение в администрацию города Железнодорожска, а также устанавливает порядок взаимодействия администрации города Железнодорожска с заявителями при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной, устной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения (далее - обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение 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 личного приема граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется Управлением организационно-контрольной работы администрации города Железнодорожска (далее по тексту - Управление), расположенным по адресу: Курская область, город Железнодорожск, улица Ленина, дом 52, кабинет № 101.

График работы 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.

Предварительная запись на личный приём к главе города Железнодорожска, заместителям главы администрации города Железнодорожска, иным должностным лицам администрации города Железнодорожска осуществляется по четвергам с 9-30 до 12-00.

Информация о проведении личного приема граждан в администрации города Железнодорожска, месте нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты администрации города Железнодорожска, структурных подразделений администрации города Железнодорожска, участвующих в рассмотрении обращений, размещена на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) (<http://adminzhel.ru>).

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

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

- по справочному телефону Управления: **(8 471 48) 2-56-49**;

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

- на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области в сети Интернет;

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области в сети Интернет, в средствах массовой информации, на информационном стенде, расположенном при входе в помещение, предназначенное для организации приема граждан в здании администрации города Железнодорожска.

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

- сведения о местах нахождения структурных подразделений администрации города Железнодорожска, 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 Железнодорожска, заместителями главы администрации города Железнодорожска, управляющим делами администрации города Железнодорожска;

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

- описание процедур рассмотрения обращений граждан.

1.5. Делопродуводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопродуводства.

1.6. При работе с обращениями граждан Управление осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями, предприятиями и иными организациями.

II. Организация рассмотрения обращений заявителей в администрации города Железнодорожска

2.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации города Железногорска осуществляют должностные лица администрации города Железногорска.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в администрацию города Железногорска:

- по почте;
- по информационным системам общего пользования;
- доставленные гражданами лично в Управление;
- во время проведения встреч должностных лиц администрации города Железногорска;
- во время личного приема граждан;
- во время проведения телевизионных передач, радиопередач, «прямых связей» по телефону с участием должностных лиц администрации города Железногорска;
- по справочному телефону: **(8 471 48) 2-56-49**;
- поступившие в иной форме.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный, устный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в течение **7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в письменном виде гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- 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 и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.4. Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему подобное обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- текст обращения не поддается прочтению, либо текст обращения не имеет смысла, о чем в течение **7 дней** со дня регистрации обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

- обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в течение **3 дней** с момента их поступления в Управление;
- 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 Железнодорожска;
- срок рассмотрения обращения, поступившего в администрацию города Железнодорожска, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска 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 Железнодорожска 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 Железнодорожска либо уполномоченное на то лицо в праве 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 Железнодорожска о продлении срока рассмотрения обращения не более чем **на 30 дней** с указанием причины данного ходатайства. После получения положительного решения главы города Железнодорожска исполнитель в письменном виде уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;
- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Железнодорожска, 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.

2.6. Требования к оформлению письменного обращения.

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 и (или) адрес электронной почты, 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 соответствующие документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в иной 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 Управлении, кабинет № 101;

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Управления, ответственным за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан – должностным лицом администрации города Железнодорожска, осуществляющим прием согласно утвержденному графику личного приема граждан.

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

- отмечает в учетной карточке письменного (устного) обращения 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 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 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 Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение в конверте нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности по краям, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (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 Управления, ответственный за работу с обращениями граждан:

- 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;

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

- 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;

- заполняет учетную карточку письменного (устного) обращения по форме согласно **приложению № 2** к Порядку, делает запись в книге регистрации и в электронной базе по обращениям граждан 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. Такое обращение считается коллективным;

- социальное положение и льготная категория (в случае наличия) заявителя;

- 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 по действующему классификатору тем обращений.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

Специалист 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, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. 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 Управления, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение с поручением соответствующему исполнителю под роспись, которая фиксируется в книге учета обращений граждан.

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции администрации города Железногорска, по решению главы города Железногорска, либо лица, исполняющего его обязанности, обращение направляется в течение **7 дней** со дня регистрации в соответствующий орган в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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

3.3. Рассмотрение обращения.

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

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

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

- принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дает письменный ответ 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»;
- в случае необходимости направляет обращение по компетенции на рассмотрение в государственный орган, иной орган местного самоуправления или иному должностному лицу;
- 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, при необходимости, 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, для чего в журнале регистрации письменных обращений граждан и электронной базе данных делается соответствующая пометка;
- систематически анализирует и обобщает поступающие обращения, принимает управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

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

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

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

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

В случае, если имеется заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в администрацию города Железнодорожска, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение

данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.

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 обращения граждан несет должностное лицо, получившее письменное или устное 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:

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

На лицевой стороне последнего листа ответа заявителю, в левом нижнем углу указываются фамилия и инициалы исполнителя, его номер телефона.

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 Управления, ответственным за работу с обращениями граждан.

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт, который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

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

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию города Железнодорожска через Администрацию Курской области, из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Курской областной Думы 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.

В случае ответа на два и более обращения, поступивших в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу, 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 Управление передаются подлинник обращения, регистрационно-контрольная карточка с резолюцией, рассылка и все материалы, относящиеся к рассмотрению. Специалист Управления, отвечающий за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления документов (ссылка на входящий номер обращения, на которое подготовлен ответ, подписи руководителя, фамилия исполнителя, номер служебного телефона 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.

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

Ответы на обращения граждан, поступивших 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 Управления в течение **3-х рабочих дней** простым почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

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 Управлением в течение 5 лет.

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

Обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях должностных лиц администрации города Железнодорожска, хранятся в отдельных папках постоянного срока хранения.

3.5. Организация и поведение личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан в органах местного самоуправления города Железнодорожска осуществляет Управление.

В Управлении организована предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации города Железнодорожска.

При осуществлении предварительной записи на личный прием специалист Управления руководствуется распоряжением администрации города Железнодорожска «О распределении полномочий между заместителями главы администрации города Железнодорожска и управляющим делами администрации города Железнодорожска».

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

График личного приема граждан руководящим составом администрации города утверждается не позднее **25 числа** каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в администрации города Железнодорожска, на официальном сайте муниципального образования «город Железнодорожск» Курской области, опубликования в газете «Железнодорожские новости».

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.

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 личный прием, предварительная запись на личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами администрации города Железногорска во время специально организованных на радио, телевидении «прямых эфиров», «прямых линий», «прямых телефонных связей», «горячих линий», встреч с населением.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на личный первоочередной прием обладают:

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

возрасте до 3 лет.

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

При проведении предварительной записи на личный прием к главе города Железногорска и заместителям главы администрации города Железногорска оформляется карточка по форме согласно **приложению № 3** к Порядку.

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

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио, телевидении «прямых эфиров», «прямых линий», «прямых телефонных связей», «горячих линий», встреч с населением, осуществляется Управлением.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

- дата личного приема гражданина (заявителя);
- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя;
- адрес места жительства (пребывания) заявителя;
- лицо, осуществляющее личный прием, с указанием должности;
- краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;
- подпись лица, осуществившего личный прием;
- лицо, ответственное за исполнение;
- результат личного приема гражданина.

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

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.

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

Если в ходе личного приема выяснится, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации города Железногорска, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в день приема должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина, производится запись в карточке личного приема гражданина «С согласия заявителя даны устные разъяснения». В остальных случаях дается письменный ответ в установленном порядке.

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

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

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

Учетные карточки личного приема граждан и информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами администрации города Железногорска, во время личного приема граждан, проводимого в соответствии с графиком, направляются в Управление.

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

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортные условия для граждан. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами администрации города Железногорска 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 Железногорска, для чего доступ к помещению для инвалидов колясочников оборудован пандусами, а ширина входной двери обеспечивает свободный доступ в помещение на инвалидной коляске.

Рабочие места специалистов Управления и иных структурных подразделений администрации города Железногорска, 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 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 обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации города Железнодорожска осуществляется специалистом 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 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 неустранения недостатков после проведения планового контроля, а также 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 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 модуле «Обращения граждан» удаленного рабочего места обновления разделов официального сайта Администрации Курской области 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 вариант ответа на обращение гражданина с подписью должностного лица и исходящими номером и датой.

Результаты рассмотрения обращений граждан в администрации города Железнодорожска и дата ответа на обращения, поступившие в администрацию города Железнодорожска из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций через Администрацию Курской области, 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 не позднее 1-го числа, месяца, следующего за отчетным, за полугодие и год не позднее 5-го числа, месяца, следующего за отчетным в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области;

- за каждый месяц не позднее 3 числа месяца, следующего за отчетным и за каждый квартал не позднее 1-го числа, месяца, следующего за отчетным в адрес Главного Федерального инспектора по Курской области Администрации Президента Российской Федерации.

Доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте «МО город Железнодорожск», в средствах массовой информации (газета «Железнодорожские новости») за полугодие и истекший год 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. Ответственность должностных лиц администрации города Железнодорожска за решения и действия (бездействия), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

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

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
обращениями граждан в администрации
города Железнодорожска

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА письменного (устного) обращения

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

Приложение № 3
к Порядку организации работы с
обращениями граждан в администрации
города Железнодорожского

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

