



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУРСКА
Курской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«05» февраля 2015г.

г. Курск

№ 325

**Об утверждении Порядка организации
работы с обращениями граждан
в Администрации города Курска
(в ред. от 20.02.2017 № 486)**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па «Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Курской области» и в целях упорядочения работы с обращениями граждан в Администрации города Курска ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска.
2. Руководителям отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска при рассмотрении обращений граждан руководствоваться утвержденным Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска.
3. Признать утратившим силу постановление Администрации города Курска от 19.06.2008 № 1470 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска».
4. Управлению информации и печати Администрации города Курска (Комкова Т.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Городские известия» и размещение на сайте Администрации города Курска в сети Интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Курска Пономарева С.П.
6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Администрации
города Курска

Н.И. Овчаров

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города Курска
от «05» февраля 2015 года
№325 (в ред. от 20.02.2017 № 486)

**ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан
в Администрации города Курска**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Порядок устанавливает единые требования организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

1.4. Личный прием граждан осуществляется в Администрации города Курска по адресу: 305000, г. Курск, ул. Ленина, 1

График работы:

| | |
|-----------------------|-----------------|
| понедельник-пятница | 9.00 до 18.00; |
| предпраздничные дни | 9.00 до 17.00; |
| суббота и воскресенье | выходные дни; |
| перерыв | 13.00 до 14.00. |

Справочные телефоны: 56-40-90, 55-47-90.

Информация о проведении личного приема граждан в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты, размещена на официальном сайте Администрации города Курска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) (www.kurskadmin.ru).

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации города Курска в сети Интернет.

Прием граждан должностными лицами Администрации города Курска осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым главой Администрации города Курска.

На официальном сайте Администрации города Курска в сети Интернет, на информационных стендах, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска;

графики приемов граждан;

номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений граждан, приема граждан;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, официального сайта в сети Интернет;

описание процедур рассмотрения обращений граждан;

перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан;

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Курска осуществляют глава Администрации города Курска, заместители главы Администрации города Курска в соответствии с распределением обязанностей, и руководители отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска по их поручению.

2.2. Рассмотрение обращений граждан в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска осуществляют их руководители.

2.3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию города Курска:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в отдел по работе с обращениями граждан управления делами Администрации города Курска (далее – отдел по работе с обращениями граждан), отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска;

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

во время личного приема граждан;

во время проведения телевизионных передач и радиопередач с участием должностных лиц Администрации города Курска;

по «телефону доверия»;

иные обращения.

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 поставленного в обращении вопроса;

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 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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение или ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – САДЭД) в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию города Курска, отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию города Курска, может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

должностные лица Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска 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;

обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Курска отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

2.5. Требования к письменному обращению граждан:

гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению 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, и 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 эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших: в Администрацию города Курска, главе Администрации города Курска, заместителям главы Администрации города Курска производится отделом по работе с обращениями граждан;

в отраслевые и территориальные органы - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает 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 регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;

в течение 7 рабочих дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежные купюры ценной бандеролью.

На письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, в том числе отсутствуют приложения, прикрепленные файлы, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт, экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан - должностными лицами Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа, даты

приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приема письменного обращения.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5 настоящего Порядка.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

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

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

Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, а также письменные обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами регистрируются и рассматриваются в установленном порядке.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель и рассматриваются как письменное обращение.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой фамилии заявителя (если обращение коллективное или без подписи и данных о заявителе, то проставляется обозначение Кол или б/п соответственно), его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения 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;

указывает в регистрационной карточке САДЭД «Дело» фамилию и инициалы 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;

указывает социальное положение и льготную категорию (в случае наличия) заявителя;

отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило в форме электронного документа и т.п.), указывает, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Курской области и т.д.);

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

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 (повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением);

производит сканирование и размещает в САДЭД письменные обращения в электронной форме.

2. Направление обращения на рассмотрение

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, после регистрации направляет обращения граждан для оформления поручений по рассмотрению обращений и передает его должностному лицу в соответствии с распределением обязанностей.

Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, 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 и срок исполнения поручения.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением «ответственный» или «обобщение», который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 7 календарных дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:
направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме по программе в САДЭД или передает под роспись;

Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения (исполнитель), принимает решение о рассмотрении данного обращения.

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, он в течение 2 дней возвращает обращение специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан с указанием соответствующего органа или должностного лица, в компетенцию которых, по его мнению, входит решение поставленных в обращении вопросов, для оформления поручения.

Обращения граждан, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или их заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных федеральных органов, Губернатора Курской области, Курской областной Думы, Администрации Курской области направляются для рассмотрения главе Администрации города Курска, либо первому заместителю главы Администрации города Курска, заместителям главы Администрации города Курска.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2. Рассмотрение обращения

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:
распечатывает на бумажном носителе поручение о рассмотрении обращения и направляет должностному лицу, которому оно адресовано;
вносит в программу САДЭД резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения.

Должностное лицо Администрации города Курска, отраслевого и территориального округа Администрации города Курска, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

Должностное лицо Администрации города Курска, отраслевого и территориального округа Администрации города Курска при рассмотрении обращений граждан:

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»;

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

создает при необходимости комиссию 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 других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекает при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

Должностное лицо Администрации города Курска, отраслевого и территориального органа Администрации города Курска при направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения 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 от гражданина, направившего обращение, либо законного представителя поступило обращение о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается.

4. Подготовка и направление ответа на обращение

Должностное лицо Администрации города Курска, ее отраслевых и территориальных органов при подготовке ответов на обращения граждан исполняет поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст письма должен содержать ответ по существу поставленных вопросов:

четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

при применении норм закона иметь ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации и Курской области;

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.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

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

В случае, если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, гражданину в течение 30 дней со дня регистрации его обращения направляется промежуточный ответ о принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления срока рассмотрения обращения.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, направившим данное обращение на рассмотрение, на основании служебной записки ответственного исполнителя.

В случае, если обращение находится на контроле в ином органе, исполнителем заблаговременно направляется письмо с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием данной просьбы.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию города Курска, отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Курскую областную Думу, Администрацию Курской

области направляется в указанные органы за подписью главы Администрации города Курска либо лица его замещающего, или уполномоченных на то должностных лиц отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска.

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).

Подлинники обращений граждан после рассмотрения возвращаются исполнителями специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, должностному лицу, поручившему рассмотрение обращения, для проверки ответа в адрес заявителя в соответствии с настоящим Порядком.

Подлинники обращений граждан, поступившие в Администрацию города Курска из федеральных органов, из органов исполнительной власти Курской области, подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп «Подлежит возврату» или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Списание документов по обращению «В дело» производит должностное лицо, давшее поручение по обращению, или уполномоченное им лицо.

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

5. Организация и проведение личного приема граждан

Организацию личного приема граждан в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска осуществляется на основании графиков, утверждаемых ежемесячно главой Администрации города Курска, должностными лицами Администрации города Курска, отраслевыми и территориальными органами Администрации города Курска.

График личного приема граждан утверждается не позднее 25 числа каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его на информационном стенде в Администрации города Курска, на стендах отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска на официальном сайте Администрации города Курска в сети Интернет.

Личный прием граждан в Администрации города Курска осуществляют: глава Администрации города Курска, заместители главы Администрации города Курска, либо лица их замещающие; в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска - должностные лица или уполномоченные на то лица.

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.

График личного приема граждан должен содержать:

дату приема, день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска во время специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий».

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне в связи с исполнением ими трудовых обязанностей;

3) инвалиды I и II групп.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио и телевидении «прямых эфиров», «телефонов доверия», «горячих линий», осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

дата личного приема гражданина;

фамилия, имя и отчество заявителя;
адрес места жительства (пребывания) заявителя;
лицо, осуществлявшее 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 в САДЭД и рассмотрению в установленном порядке. 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 выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.» Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

Запись граждан на прием к главе Администрации города Курска, заместителям главы Администрации города Курска осуществляется отделом по работе с обращениями граждан по вопросам компетенции

Администрации города Курска в соответствии с распределением обязанностей.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан: уточняет суть обращения заявителя;

знакомится с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

дает разъяснения, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска.

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 руководителю осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение, либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен и установленный срок рассмотрения обращения истек.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с компетенцией.

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

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами Администрации города Курска, отраслевыми и территориальными органами Администрации города Курска во время личного приема, проводимого по графику, направляется в отдел по работе с обращениями граждан.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за сроками, полнотой и качеством исполнения обращений граждан, соответствием информации, содержащейся в ответах заявителям, действующему законодательству осуществляется первым заместителем главы Администрации города Курска, заместителями главы Администрации города Курска, руководителями отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска, которым поручено рассмотрение обращения.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Порядка осуществляют:

в Администрации города Курска – отдел по работе с обращениями граждан управления делами, управление секретариата Администрации города Курска;

в территориальных и отраслевых органах – специалисты, ответственные за организацию работы с обращениями граждан. В случае отсутствия должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, указанный контроль возлагается на специалистов, ответственных

за делопроизводство в отраслевом и территориальном органе.

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 повторное рассмотрение является:

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 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 после направления ответов гражданам и размещения их в САДЭД «Дело».

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

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 отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска 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 Администрации города Курска, должностного лица, курирующего работу

с обращениями граждан в Администрации города Курска.

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 для информирования главы Администрации города Курска.

4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляют:

в Администрации города Курска – отдел по работе с обращениями граждан;

в отраслевых и территориальных органах - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан

в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений «находятся на рассмотрении», сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступали.

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

и подлежащими удовлетворению.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления 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.

Копии ответов на обращения граждан, поступивших в Администрацию города Курска из Администрации Курской области размещаются

в электронном виде на удаленном рабочем месте управления по работе

с обращениями граждан Администрации Курской области.

Результаты рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска и дата ответа на обращения, поступившие в Администрацию города Курска 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 Курска, отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию города Курска, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации города Курска, в средствах массовой информации 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 Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска;

информации, полученной по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

V. Ответственность должностных лиц Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан

Должностные лица Администрации города Курска, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.