



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУРСКА
Курской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» октября 2023 г.

г. Курск

№ 587

**Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан в Администрации города Курска**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего постановления.

3. Признать утратившими силу постановления Администрации города Курска:

от 05.02.2015 № 325 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска»;

от 20.02.2017 № 486 «О внесении изменений в постановление Администрации города Курска от 05.02.2015 № 325»;

от 17.04.2018 № 805 «О внесении изменений в постановление Администрации города Курска от 05.02.2015 № 325 (в ред. от 20.02.2017 № 486)»;

от 21.11.2022 № 750 «О внесении изменений в постановление Администрации города Курска от 05.02.2015 № 325».

4. Комитету документационного, ресурсного обеспечения и автоматизации систем управления Администрации города Курска

(Калинина И.В.) обеспечить направление текста настоящего постановления в газету «Городские известия» и размещение настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Курска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Управлению информации и печати Администрации города Курска (Бочарова Н.Е.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Городские известия».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Курска Ковалева А.А.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Курска

И. Куцак

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города Курска
от «24» октября 2023 года
№ 587

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

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения, граждане, заявители), результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Термины, использованные в Порядке, применяются в значениях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.3. Порядок устанавливает единые требования организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска (далее органы 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.

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

1.5. На официальном сайте Администрации города Курска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (далее – официальный сайт) на информационных стендах, размещается следующая информация:

- место нахождения 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;

отчеты о количестве и характере поступивших обращений, результатах их рассмотрения и принятых мерах.

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

2. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска

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

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 комитета документационного, ресурсного обеспечения и автоматизации систем управления делами Администрации города Курска (далее – отдел по работе с обращениями граждан), 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;

иные обращения.

2.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

б) письменный, устный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса;

в) 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;

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

д) 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.

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

а) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;

б) 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;

в) 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;

г) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

д) ответ на вопрос, содержащийся в обращении, размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации города Курска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении;

е) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6. 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.

2.7. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

а) обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного

документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию города Курска, отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска;

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

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

г) обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защиты прав ребенка, регистрируются и направляются для рассмотрения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

д) в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ 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, органов Администрации города Курска, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

е) должностные лица Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 календарных 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;

ж) обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Курска (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;

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

2.8. В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» запрос информации о деятельности органов Администрации города Курска

подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом №8-ФЗ срока для ответа на запрос. Если запрос не относится к деятельности Администрации города Курска (органов Администрации города Курска), то в течение 7 дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае, если Администрация города Курска (органы Администрации города Курска) не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

2.9. Требования к письменному обращению граждан:

а) 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;

б) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

в) 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;

г) 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.

3. Последовательность действий при работе с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменного обращения.

3.1.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших:

в Администрацию города Курска производится отделом по работе с обращениями граждан;

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

3.1.2. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска, ответственный за работу с обращениями граждан (далее-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.

3.1.3. 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, о чем составляется соответствующий акт;

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

3.1.4. 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.

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

3.1.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

а) 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;

б) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Порядка;

в) 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 отправок (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности;

г) 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, адресат 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.

3.1.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

а) на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из первой буквы 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;

б) указывает в регистрационной карточке системы электронного документооборота 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;

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

г) 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.);

- д) отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- е) кратко формулирует суть обращения;
- ж) проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;
- з) 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;
- и) проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;
- к) производит сканирование и размещает в СЭД «Дело», АИС «Обращения граждан» (далее – системы электронного документооборота СЭД) письменные обращения в электронной форме.

3.2. Направление обращения на рассмотрение.

3.2.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, после регистрации направляет обращения граждан должностному лицу для оформления поручений по рассмотрению обращений и передает его должностному лицу Администрации города Курска 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», или 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.

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

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

3.2.4. 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.

3.2.5. 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 организации рассмотрения Главе города Курска, либо первому заместителю главы Администрации города Курска, заместителям главы Администрации города Курска.

3.2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган Администрации города Курска или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.2.7. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган Администрации города Курска или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3. Рассмотрение обращения.

3.3.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан: вносит в программу СЭД резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения;

ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан, в том числе в электронной форме СЭД.

3.3.2. Должностное лицо Администрации города Курска, органа 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.

3.3.3. Должностное лицо Администрации города Курска, органа Администрации города Курска при рассмотрении обращений граждан:

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

б) принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

е) создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием гражданина, направившего обращение;

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

з) привлекает при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

и) проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

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

3.3.5. В случае, если от гражданина, направившего обращение, либо законного представителя поступило обращение о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем извещается заявитель.

3.3.6. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 орган Администрации города Курска или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4. Подготовка и направление ответа на обращение.

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

3.4.2. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

3.4.3. Текст ответа должен содержать информацию по существу поставленных вопросов:

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

б) при применении норм закона иметь ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации, Курской области, муниципальные правовые акты;

в) содержать информацию о мерах ответственности, которые могут быть применены к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.

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

3.4.5. Ответы на обращения, поступившие:

в Администрацию города Курска, подписываются Главой города Курска и по его поручению первым заместителем главы Администрации города Курска; заместителями главы Администрации города Курска в соответствии с распределением обязанностей, председателем правового комитета Администрации города Курска;

в отраслевые и территориальные органы Администрации города Курска подписываются их руководителями или уполномоченными должностными лицами.

3.4.6. Жалобы на принятые по обращениям решения или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращений территориальными органами Администрации города Курска, контрольно-ревизионным управлением города Курска, правовым комитетом Администрации города Курска, комитетом архитектуры и градостроительства города Курска, отделом мобилизационной подготовки Администрации города Курска рассматриваются уполномоченными на то должностными лицами в соответствии с поручением Главы города Курска.

3.4.7. Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в СЭД и его отправка осуществляются органами Администрации города Курска, подготовившими ответ на обращение в соответствии с поручением.

3.4.8. При подготовке ответов на обращения и запросы на бланке документа обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа органа, направившего обращение на рассмотрение.

3.4.9. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи), при наличии документов и информации, необходимых для его решения, в соответствии с действующим

законодательством, который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

3.4.10. 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.

3.4.11. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, поручившим рассмотреть данное обращение, на основании служебной записки ответственного исполнителя.

3.4.12. В случае, если рассмотрение обращения находится на контроле в ином органе, исполнителем (соисполнителем) заблаговременно направляется письмо с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости продления сроков рассмотрения обращений.

3.4.13. 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 города Курска, первого заместителя главы Администрации города Курска, заместителей главы Администрации города Курска, руководителей отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска в соответствии с прилагаемыми ответами на обращения.

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.

3.4.14. 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).

3.4.15. 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.

3.4.16. Списание документов по обращению «В дело» осуществляется в порядке, установленном постановлением Администрации города Курска от 24.12.2020 № 2468 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Курска».

3.4.17. Ответственность за подготовку ответа на обращения граждан несет должностное лицо, которому поручено рассмотреть обращение.

3.4.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Курска, органы Администрации города Курска или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Курска, органы Администрации города Курска или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию города Курска, органы Администрации города Курска обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации города Курска, органов Администрации города Курска «Интернет».

4. Организация и проведение личного приема граждан

4.1. Требования к организации приема граждан.

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

График работы:

понедельник-четверг	9.00 до 18.00;
пятница	9.00 до 16.45;
предпраздничные дни	9.00 до 17.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	13.00 до 13.45.

Справочные телефоны: 51-25-72, 55-47-90.

Личный прием граждан должностными лицами органов Администрации города Курска осуществляется по месту их нахождения.

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

в устной форме от уполномоченных сотрудников органов Администрации города Курска непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам органов Администрации города Курска;
в письменной форме по почте, в форме электронного документа;
на официальном сайте Администрации города Курска в сети
«Интернет».

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

4.1.3. Личный прием граждан в Администрации города Курска, органах Администрации города Курска осуществляется на основании графиков, утверждаемых ежемесячно Главой города Курска, должностными лицами Администрации города Курска, органов Администрации города Курска.

4.1.4. 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 органов Администрации города Курска на официальном сайте Администрации города Курска в сети «Интернет».

4.1.5. График личного приема граждан должен содержать дату приема, время 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.

4.1.6. 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.

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

4.1.8. Информация о проведении личного приема граждан в 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).

4.2. Проведение личного приема граждан.

4.2.1. Личный прием граждан Главой города Курска (лицом, его замещающим) осуществляется по обращениям, которые были

рассмотрены заместителями Главы города Курска и на которые был дан ответ заявителю.

4.2.2. Заместители главы Администрации города Курска принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение за подписью руководителя соответствующего отраслевого органа Администрации города Курска, находящегося в ведении данного заместителя главы Администрации города Курска в соответствии с распределением полномочий.

4.2.3. Заявителю отказывается в записи на прием при личном обращении в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего органа Администрации города Курска, с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) 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;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

4.2.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предварительной записи.

4.2.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена славы;

участники СВО и члены их семей, вдовы;

дети войны;

граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей;

ветераны Великой Отечественной войны и их вдовы, ветераны боевых действий;

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

граждане, подвергшиеся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на ПО «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;

инвалиды I и II групп.

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

4.2.7. На личном приеме граждан коллективным считается обращение двух или более граждан, имеющее одну основу характера обращения без индивидуализации вопроса для каждого заявителя.

Перед личным приемом коллектива граждан должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, уточняет тему обращения и удостоверяется в согласии каждого присутствующего на рассмотрение обращения как коллективного.

В случае выявления в коллективном обращении вопросов индивидуального характера каждый гражданин принимается отдельно в соответствии с установленным порядком.

4.2.8. Должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, в день приема заполняется карточка личного приема.

4.2.9. 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 рассмотрения обращения;

- результат личного приема гражданина.

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

4.2.11. 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 СЭД и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. 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.

4.2.12. Содержание устного обращения, внесенного в карточку личного приема, подтверждается личной подписью гражданина и должностного лица, осуществившего личный прием.

Содержание устного обращения может быть зафиксировано на отдельном листе, с указанием в верхней части листа фамилии, инициалов и должности лица, осуществившего личный прием, которое подтверждается личной подписью его и гражданина.

4.2.13. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию

Администрации города Курска, ее отраслевых и территориальных органов гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается отметка в карточке личного приема.

4.2.14. В соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ 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.

4.2.15. 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 случае если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.2.16. Запись граждан на прием к Главе города Курска, заместителям главы Администрации города Курска, руководителям отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска осуществляется отделом по работе с обращениями граждан по вопросам, входящим в компетенцию Администрации города Курска в соответствии с распределением обязанностей.

4.2.17. 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.

4.2.18. 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.

4.2.19. Запись гражданина на повторный прием к должностному лицу 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.

4.2.20. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляется лицом, проводящим прием, в соответствии с компетенцией.

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

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

4.2.23. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

не предоставляется документ, удостоверяющий личность;

гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения;

гражданин ведет себя грубо и агрессивно, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

В указанных случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

5. Прием и регистрация иных устных обращений

5.1. Гражданин может оставить устное обращение по телефону, при этом он в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

суть обращения;

контактный номер телефона;

почтовый адрес для ответа на обращение.

В случае отказа гражданина от предоставления указанных сведений устное обращение не принимается, о чем разъясняется обратившемуся.

5.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями, заполняет на поступившее устное обращение регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными СЭД.

Рассмотрение устного обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с настоящим Порядком.

5.3. Устные обращения граждан, поступающие на телефоны, могут приниматься во время проведения телевизионных передач и радиопередач (прямых эфиров).

5.4. Регистрация устных обращений, принятых в ходе прямых эфиров на основании решения Главы города Курска, графиков приема граждан, утвержденных Главой города Курска, осуществляется уполномоченным органом.

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

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

6.2. В Администрации города Курска 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 на рассмотрение обращений в органы Администрации города Курска и должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

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

анализа оценки эффективности деятельности органов Администрации города Курска при рассмотрении обращений граждан.

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

6.4. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие действия в СЭД:

регистрация обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц Администрации города Курска 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 в соответствии с их полномочиями;

размещение ответов на обращения граждан в установленных форматах (в том числе, размещение цифровой копии ответа автору);

в случае служебной переписки - 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 СЭД;

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 и ведение электронного документооборота по обращениям граждан.

6.5. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приемными Президента Российской Федерации и Администрацией Курской области осуществляется в соответствии

с протоколом о взаимодействии по созданию единой информационной и методологической системы обеспечения права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

6.6. Отчет о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных на рассмотрение через Администрацию Курской области в Администрацию города Курска и принятых по ним мерам заполняется в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска в соответствии с рекомендуемым Администрацией Президента Российской Федерации порядком заполнения.

6.7. Рекомендуемая форма отчета органа исполнительной власти Курской области о результатах рассмотрения обращений, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерам (далее - форма отчета) заполняется в электронном виде в АСОД Администрации Курской области и (или) на закрытом информационном ресурсе в сети "Интернет" по адресу: ССТУ.РФ (далее - интернет-портал) уполномоченным лицом органа Администрации города Курска, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

6.8. Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель органа Администрации города Курска, в котором находилось на рассмотрении обращение, и за чьей подписью осуществлено направление ответа заявителю.

7. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан

7.1. 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 органов Администрации города Курска, которым поручено рассмотрение обращения.

7.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в следующих формах: текущий, в том числе особый, плановый и внеплановый.

7.3. Текущий контроль.

7.3.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Порядка осуществляют:

в Администрации города Курска – отдел по работе с обращениями граждан, отдел секретариата комитета документационного, ресурсного обеспечения и автоматизации систем управления 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 Администрации города Курска.

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

7.3.3. Текущий контроль осуществляется по каждому обращению следующими способами:

с использованием учетных форм в СЭД;
оперативное выяснение хода исполнений поручений по обращениям;
письменные напоминания о приближающихся и истекших сроках рассмотрения обращений.

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

оформление ответа на обращение с нарушением пункта 3.4. раздела 3 настоящего Порядка;
предоставление противоречивой информации исполнителями;
несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

7.3.5. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

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

7.3.6. Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется после направления ответов гражданам и размещения их в СЭД.

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

7.4. Плановый контроль.

7.4.1. 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.

7.4.2. Периодичность проведения планового контроля в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска не должна превышать двух проверок в год.

7.5. Внеплановый контроль.

7.5.1. 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.

7.5.2. Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы города Курска, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации города Курска.

7.5.3. 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.

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

7.5.5. 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 города Курска.

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

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

в органах Администрации города Курска - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан.

7.5.7. 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.

7.5.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших

в Администрацию города Курска, органы Администрации города Курска составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

7.5.9. 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.

7.5.10. 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.

8. 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

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