Администрация города Щигры

Курской области

П о с т а н о в л е н и е

от 15.02.2023 № 37

**Об утверждении Порядка организации**

**работы с обращениями граждан**

**в администрации города Щигры Курской области**

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области, руководствуясь постановлением Губернатора Курской области от 12.12.2022 № 412-пг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области»,

Администрация города Щигры Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области (приложение №1).

 2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города Щигры Курской области от 02.08.2017 № 298 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области»;

- постановление администрации города Щигры Курской области от 17.05.2018 № 194 «О внесении изменения в **постановление администрации города Щигры Курской области** от 02.08.2017 № 298 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области»;

- постановление администрации города Щигры Курской области от 06.05.2020 № 157 (ред. от 17.05.2018) «О внесении изменения в **постановление администрации города Щигры Курской области** от 02.08.2017 № 298 (ред. от 06.05.2020) «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области»;

- постановление администрации города Щигры Курской области от 22.06.2021 № 270 «О внесении изменения в **постановление администрации города Щигры Курской области** от 02.08.2017 № 298 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области».

 3. Руководителям структурных подразделений администрации города Щигры при рассмотрении обращений граждан руководствоваться данным Порядком организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области.

4. Разместить настоящее постановление на официальном Интернет-сайте муниципального образования «город Щигры» Курской области (адрес Web-сайта: http://gshigry.rkursk.ru) в информационно-коммуникационной сети Интернет.

5.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Щигры Исаеву С.М.

6.Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

**Глава города Щигры С.А. Черников**

 **Приложение №1**

**к постановлению администрации**

**города Щигры Курской области**

**от 15.02.2023 № 37**

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан**

**в администрации города Щигры Курской области**

**1. Общие положения**

 1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Щигры Курской области (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 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 распространяется на обращения, поступившие в администрацию города Щигры Курской области (далее – администрация города).

 1.4. Уполномоченным органом на организацию работы с обращениями, поступившими в администрацию города, а также на осуществление контроля за соблюдением Порядка в администрации города является отдел организационной и кадровой работы администрации города Щигры Курской области (далее – отдел организационной и кадровой работы).

 1.5. На официальном сайте администрации города в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт), на информационном стенде администрации города размещаются следующие сведения:

 информация о порядке работы с обращениями;

 адрес места нахождения администрации города;

 номера телефонов для справок, адрес официального сайта;

 графики приема граждан;

  номера кабинетов для осуществления приема письменных обращений, приема граждан;

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

**2. Организация рассмотрения обращений граждан**

**в администрации города**

 2.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации города осуществляют должностные лица либо уполномоченные на то лица администрации города.

 2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в администрацию города:

 по почте;

 по информационным системам общего пользования;

 доставленные гражданами лично;

 во время проведения встреч должностных лиц администрации города с населением;

 во время личного приема граждан;

 иным способом.

 2.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

 а) обращение на бумажном носителе – наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

 б) обращение в форме электронного документа - наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

 2.4. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия или адрес, по которому должен быть направлен ответ – такое обращение регистрации и дальнейшему рассмотрению не подлежит, а на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

 2.5. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет - сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы или предложения в письменном виде или в форме электронного документа.

2.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается главой города Щигры Курской области (далее – глава города).

 2.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

 б) ответ заявителю по существу поставленного вопроса в письменной, либо устной форме, либо в форме электронного документа;

 в) размещенный на официальном сайте с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ ответ на 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;

 г) направление обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения;

 д) направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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

 ж) принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, 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, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение;

 з) устное разъяснение гражданину по вопросам, поставленным в ходе его личного приема или обращения по телефону.

 2.8 Обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов если:

 а) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

 б) текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

 в) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю;

 г) в обращении не указаны фамилия заявителя либо почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

 д) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

2.9. Если в обращении, указанном в пункте 2.8, 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.

 2.10.Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

 а) обращение, поступившее в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 рабочих дней с момента поступления в администрацию города;

 б) срок рассмотрения обращения – 30 календарных дней со дня регистрации обращения в администрации города, за исключением случая, указанного в подпункте «в» настоящего пункта;

 в) письменное обращение, поступившее в администрацию города и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации;

 г) обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защите 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 глава города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока заявителя;

 е) должностные лица либо уполномоченные на то лица 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.

 2.11. В случае поступления в администрацию города письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации города в сети «Интернет», заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен этот ответ; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.12. В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» запрос информации о деятельности администрации города подлежит рассмотрению в течение 30 календарных 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 календарных 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 календарных дней сверх установленного федеральным законом срока для ответа на запрос.

**3. Последовательность действий при работе с обращениями граждан**

**3.1. Прием и регистрация письменного обращения.**

 3.1.1. Прием письменных обращений, поступивших в администрацию города, производится специалистом отдела организационной и кадровой работы, ответственным за работу с обращениями (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями).

 3.1.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

 а) не реже 2 раз в день осуществляет контроль за поступлением обращений, в том числе в электронной форме в автоматизированной системе обработки данных по обращениям (далее – АСОД);

б) при поступлении письменных обращений на бумажном носителе: проверяет правильность адресации корреспонденции;

 возвращает в объект федеральной почтовой связи 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 (далее – вложения), специалист, ответственный за работу с обращениями:

 отмечает в регистрационной карточке АСОД факт поступления вложений, о чем составляется соответствующий акт;

 в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения возвращает заявителю вложения ценной бандеролью, иным доступным способом, обеспечивающим их сохранность.

 3.1.4. В случае обнаружения при вскрытии пустого конверта либо недостачи документов, упомянутых заявителем в обращении, в том числе отсутствия приложения, прикрепленных файлов, указанных в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт в произвольной форме, который приобщается к поступившему обращению.

 3.1.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями, а также должностными лицами администрации города на личном приеме граждан, осуществляемом согласно графика, утвержденного в соответствии с пунктом 4.2 Порядка.

 3.1.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

 а) по просьбе заявителя на втором экземпляре (копии) письменного обращения проставляет штамп администрации города и даты приема письменного обращения;

 б) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.3 Порядка;

 в) получив почтовое отправление (письменную корреспонденцию, посылку и др.), не соответствующее правилам оказания услуг почтовой связи, утвержденным уполномоченным Правительством Российской Федерации, не вскрывая почтовое отправление, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности;

г) осуществляет предварительную систематизацию обращений на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

«не обращения» (поздравления, соболезнования и т.п.);

сообщения (информация, поступившая в форме рассылки на официальный адрес электронной почты; комментарии к событиям; уведомления с пометкой «для сведения» о направлении обращений на рассмотрение в иные органы власти и т.п.);

д) на лицевой стороне первого листа обращения, поступившего на бумажном носителе, в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, сформированного АСОД. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

е) заполняет регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

При поступлении обращения, подписанного двумя и более заявителями (далее – коллективное обращение), заявителями в регистрационной карточке указываются первые два, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

 ж) проверяет обращение на повторность;

 з) в случае поступления дубликата уже принятого ранее обращения приобщает его к материалам аналогичного зарегистрированного обращения;

и) производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения.

3.1.7. «Не обращения» передаются адресату без регистрации.

3.1.8. Сообщения регистрируются в АСОД и направляются для сведения в исполнительный орган по компетенции.

**3.2. Направление обращения на рассмотрение.**

3.2.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями, передает письменное обращение главе города для принятия решения о рассмотрении данного обращения, которое оформляется резолюцией.

3.2.2. Резолюция должна содержать поручение, предписывающее действие, фамилию и инициалы лица, которому дается поручение (далее – исполнитель), подпись и дату.

3.2.3. В случае поступления обращения по вопросам, относящимся к компетенции нескольких лиц, глава города своей резолюцией дает поручение нескольким исполнителям по компетенции. Первое лицо, указанное в резолюции, является ответственным исполнителем, остальные – соисполнителями. Каждое, указанное в поручении лицо, готовит ответ заявителю по вопросам своей компетенции и направляет информацию ответственному исполнителю. Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, и готовит ответ в адрес заявителя.

Заместители главы администрации города Щигры вправе дать поручение по рассмотрению обращения начальникам отделов по компетенции, а те, в свою очередь, вправе назначить ответственного исполнителя.

3.2.4. Исполнители, указанные в подпунктах 3.2.2 – 3.2.3, несут ответственность за своевременное, всестороннее, объективное рассмотрение обращения и вправе запрашивать необходимые документы и материалы в других органах публичной власти.

3.2.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями, передает обращение с подписанной резолюцией соответствующему исполнителю под подпись.

3.2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение по существу лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**3.3. Рассмотрение обращения.**

3.3.1. Глава города, получив обращение, в тот же день принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

3.3.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя;

б) принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов;

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 заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

е) в случае необходимости создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием заявителя;

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) в случае необходимости привлекает к рассмотрению обращений переводчиков и иных специалистов;

и) проверяет исполнение ранее принятых решений по повторным обращениям данного заявителя.

3.3.3. Исполнитель при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения.

3.3.4. В случае, если от заявителя, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем уведомляется заявитель.

3.3.5. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее 2 раз) давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель по согласованию с главой города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель уведомляется.

 3.3.6. В случаях, когда заявитель требует предоставления информации, содержащей персональные данные и (или) сведения о частной жизни гражданина, в интересах которого им направлено обращение, следует руководствоваться требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

**3.4. Подготовка и направление ответа на обращение**

3.4.1. Ответ на обращение (далее – ответ) оформляется на бланке установленной формы.

3.4.2. Текст ответа должен:

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

б) при применении норм законодательства Российской Федерации и Курской области иметь ссылки на данные нормы.

3.4.3. Ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа несут исполнитель, подготовивший ответ и глава города.

3.4.4. При подготовке ответов на бланке обязательным реквизитом является ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа. Исходящий номер присваивается АСОД автоматизировано.

3.4.5. Регистрация ответа, его последующее размещение в АСОД и отправка осуществляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.4.6. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, первому указавшему свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и адрес для ответа, за исключением случая, когда заявители просят направить ответ конкретному лицу (лицам) либо по конкретному адресу (адресам).

3.4.7. В случае ответа на два или более обращения, поступившие в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу от одного и того же заявителя, в ответе указывается, на какие обращения направляется ответ.

3.4.8. Ответ направляется в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ.

3.4.9. Подлинник обращения после рассмотрения возвращается специалисту, ответственному за работу с обращениями, для учета в установленном порядке.

3.4.10. Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию города через Администрацию Курской области, Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Курскую областную Думу направляется в указанные органы.

**3.5. Порядок ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.**

3.5.1. Заявитель либо его законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических и материальных средств, за исключением случаев, когда в указанных документах и материалах содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, либо персональные данные иных лиц, либо по иным основаниям, предусмотренным федеральным законодательством.

3.5.2. Решение об ознакомлении заявителя либо его законного представителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, либо мотивированный отказ направляется заявителю (законному представителю) исполнителем в течение 10 рабочих дней со дня регистрации такого письменного обращения.

3.5.3. Заявителем либо его законным представителем делается собственноручная запись на заявлении (копии заявления) об ознакомлении.

3.5.4. В случае поступления обращения, в котором содержится информация о действиях (бездействии) сотрудников администрации, указанный сотрудник уведомляется о поступлении такого обращения, при этом направление такого обращения на рассмотрение по существу данному сотруднику недопустимо. Сотрудник, в отношении которого поступило обращение, вправе ознакомиться с таким обращением.

3.5.5. Исполнитель, рассматривающий обращение, вправе ознакомиться с иными документами и материалами, касающимися обращения, находящегося у него на рассмотрении, по согласованию со специалистом, ответственным за работу с обращениями.

 **4. Организация и проведение приема граждан**

**4.1. Требования к организации приема граждан.**

4.1.1.Прием граждан в администрации города (по адресу: 306530, Курская область, г. Щигры, ул.Большевиков, д.22) осуществляется специалистами администрации города Щигры Курской области по следующему графику:

 понедельник - пятница 10.00 – 17.00;

предпраздничные дни 10.00 – 16.00;

перерыв 13.00 – 14.00;

суббота и воскресенье выходные дни.

 4.1.2. Прием граждан в администрации города осуществляется с размещением информации в соответствии с пунктом 1.5 Порядка.

4.1.3. Личный прием граждан в администрации города осуществляют глава города, заместители главы администрации города Щигры Курской области, в соответствии с графиком, утвержденным главой города.

4.1.4. График личного приема граждан утверждается не позднее 25-го числа каждого месяца, доводится до сведения граждан путем размещения его на информационном стенде администрации города, на официальном сайте и \*\*\*.

4.1.5. График личного приема граждан должен содержать дату приема, день недели, часы приема, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществляющего личный прием, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.

4.1.6. Замена лица, осуществляющего личный прием в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с главой города.

4.1.7.Организацию личного приема граждан в администрации города осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.1.8. Выездной личный прием граждан осуществляется лицами, указанными в пункте 4.1.3 Порядка ежемесячно согласно графику, утвержденному главой города, при содействии специалистов администрации города, в чьи обязанности входит организация работы с обращениями.

4.1.9. График выездного личного приема граждан должен содержать информацию, указанную в пункте 4.1.5 Порядка. Место для проведения выездного приема граждан определяет глава города.

4.1.10. График выездного личного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его на информационном стенде администрации города, на официальном сайте и \*\*\*\*\*.

**4.2. Проведение личного приема граждан.**

4.2.1. Личный прием граждан главой города осуществляется по обращениям, которые были рассмотрены заместителями главы администрации города Щигры Курской области и на которые был дан ответ за подписью указанных должностных лиц.

Заместители главы администрации города Щигры Курской области принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции.

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

4.2.3. Сведения о гражданах, записавшихся на выездной личный прием, передаются должностным лицам за 1 рабочий день до даты выездного личного приема.

4.2.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

4.2.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

 ветераны Великой Отечественной войны, 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;

 инвалиды I и II групп;

 иные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Курской области.

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 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.

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

4.2.9. В карточке приема указываются следующие сведения:

дата, время начала и окончания личного приема гражданина;

фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина;

адрес места жительства (пребывания) гражданина;

фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, осуществившего личный прием;

краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

подпись лица, осуществившего личный прием;

лицо, ответственное за исполнение;

содержание принятого по результатам личного приема решения.

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

4.2.11. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в АСОД в соответствии с пунктом 3.1 Порядка. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

4.2.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации города, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.2.13. В соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.2.14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем в день приема в карточке личного приема делается соответствующая запись собственноручно гражданином и должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина. В таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения, в остальных случаях рассмотрение обращение и направление ответа на него осуществляются в соответствии с Порядком.

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

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

4.2.17. Регистрация обращений, принятых на личном приеме граждан, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, который осуществлял организацию данного личного приема.

 **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;

номер телефона;

почтовый адрес для ответа на обращение.

В случае отказа гражданина от предоставления указанных сведений устное обращение не принимается.

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

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

5.3. Устные обращения граждан, поступающие на телефоны доверия и горячие линии, могут приниматься во время специально организованных в социальных сетях прямых эфиров.

5.4. Регистрация устных обращений, принятых в ходе специально организованных прямых эфиров на основании решения главы города, осуществляется специалистом отдела организационной и кадровой работы.

**6. Обеспечение обмена электронными данными по обращениям**

6.1. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется между органами исполнительной власти Курской области и администрацией города.

6.2. Обмен электронными данными по обращениям осуществляется в целях:

создания необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

сокращения срока доставки на рассмотрение обращений;

сокращения срока доставки ответов авторам обращений в форме электронного документа;

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

анализа оценки эффективности деятельности администрации города при рассмотрении обращений граждан.

6.3.Система обмена электронными данными по обращениям осуществляется посредством АСОД.

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

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений;

внесение резолюций главы города о рассмотрении обращений граждан;

в случае перенаправления обращений на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу – оформление уведомлений заявителям о перенаправлении обращений на рассмотрение;

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

заполнение результатов рассмотрения обращений граждан по параметрам, отраженным в АСОД;

размещение информации о рассмотрении обращений граждан и заполнение результатов рассмотрения по каждому обращению в день присвоения исходящего номера документу;

контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям.

6.5. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан, заполняет отчет о результатах рассмотрения обращений в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в сети «Интернет» по адресу: ССТУ. РФ.

**7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города осуществляется руководителями структурных подразделений администрации города.

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

7.3. Текущий контроль.

7.3.1. Текущий контроль начинается с момента регистрации обращения и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

7.3.2. Текущий контроль осуществляется по каждому обращению следующими способами:

с использованием учетных форм в АСОД;

оперативное выяснение хода исполнений поручений по обращениям;

письменные напоминания о приближающихся и истекших сроках рассмотрения обращений.

7.3.3. При осуществлении текущего контроля проверяются полнота и качество информации, предоставляемой в адрес заявителя, своевременность направления ответа.

7.3.4. Нарушение требований Порядка является основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение.

7.3.6. Основанием для снятия обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа заявителю на все содержащиеся в обращении вопросы.

7.3.7. После снятия контроля в соответствии с Порядком обращение оформляется для архивного хранения в установленном порядке.

7.3.8. Глава города может принять решение о постановке обращения на особый контроль.

Решение о снятии с особого контроля принимается главой города на основании письменного доклада исполнителя либо ответственного исполнителя.

7.4. Плановый контроль.

7.4.1. Проведение планового контроля осуществляется в соответствии с планом или графиком, утвержденным главой города, в форме проверок, проводимых не чаще 2 раз в год.

7.5. Внеплановый контроль.

7.5.1. Внеплановый контроль осуществляется на основании выявленных нарушений установленного порядка организации работы с обращениями граждан, действующего законодательства, или неустранения недостатков после проведения планового контроля, или поступивших обращений с жалобами на такие нарушения.

7.5.2. Внеплановый контроль осуществляется по поручению главы города.

7.6. При проведении планового и внепланового контроля:

проверяют организацию работы с обращениями на соответствие Порядку и действующему законодательству;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями.

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

7.8. При выявлении фактов нарушения Порядка глава города вправе требовать от исполнителей или ответственных исполнителей, руководителей структурных подразделений, заместителей главы администрации, осуществляющих рассмотрение обращения по компетенции, письменные объяснения о причинах нарушений и привлечении виновных лиц к ответственности, предусмотренной пунктом 9.1. Порядка.

 **8. Анализ обращений**

8.1. В соответствии со статьей 14 Федерального закона № 59-ФЗ администрация города осуществляет анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

8.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в администрацию города, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения и размещенных в АСОД, по итогам квартала, полугодия, года и размещается на официальном сайте не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным.

**9. Ответственность за нарушение Порядка**

9.1. Сотрудники администрации города, допустившие нарушение требований Порядка, несут ответственность, установленную действующим законодательством.