

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ФАТЕЖА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 октября 2024 г. № 288

### О внесении изменений в постановление Администрации города Фатежа от 08.12.2023 № 373 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Фатежа»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях упорядочения работы с обращениями граждан Администрация города Фатежа постановляет:

1. Внести в постановление Администрации города Фатежа от 08.12.2023 № 373 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Фатежа» следующие изменения:

1.1. абзац 17 пункта 3.4. изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Фатежа, или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Фатежа или должностному лицу в письменной форме.»;

1.2. в пункте 2.4

1.2.1. в абзаце 8 слова «данного судебного решения.» заменить словами «данного судебного решения.»;

1.2.2. дополнить абзацем 9 следующего содержания:

«письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".».

2. Постановление вступает в силу со дня его опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Фатежа в сети «Интернет».

Глава города Фатежа

С.И.Емельянов

## **Порядок организации работы с обращениями граждан в администрации города Фатежа**

### **I. Общие положения**

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

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в Администрацию города Фатежа, а также устанавливает порядок взаимодействия Администрации города Фатежа с учреждениями, организациями и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Личный прием граждан осуществляется в Администрации города Фатежа по адресу: 307100, г. Фатеж, ул.Тихая, 35

График работы:

понедельник - пятница	8.00 до 17.00;
предпраздничные дни	8.00 до 16.00;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	13.00 до 13.45.

Справочные телефоны: 8(47144)2-12-38

Информация о проведении личного приема граждан в Администрации города Фатежа, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты, размещена на официальном сайте Администрации города Фатежа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

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

в устной форме от уполномоченных на то сотрудников в приемной Администрации города Фатежа;

по справочному телефону 2-12-38;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации города Фатежа в сети "Интернет".

Прием граждан должностными лицами в Администрации города Фатежа осуществляется ежедневно с 10.00 до 13.00 (кроме субботы и воскресенья) в соответствии с графиком, утверждаемым Главой города Фатежа.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации города Фатежа в сети "Интернет", в средствах массовой информации, на информационном стенде.

На официальном сайте Администрации города Фатежа в сети "Интернет", на информационном стенде размещается следующая информация:

место нахождения Администрации города Фатежа;

графики приемов граждан;

помещение 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 причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещение.

## **II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Фатежа**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Фатежа осуществляют должностные лица Администрации города Фатежа.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию города Фатежа:

по почте;

по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в приемную Администрации города Фатежа; во время проведения встреч должностных лиц органов местного самоуправления города Фатежа с населением;

во время личного приема граждан;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

по телефону;

иные обращения.

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

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

принятие решения о незаконности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с

его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

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

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

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;

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

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

#### 2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию города Фатежа;

срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения;

срок рассмотрения обращения может быть сокращен по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица;

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

в соответствии со статьей 12 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам должностные лица органа местного самоуправления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не

более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;

должностные лица органов местного самоуправления города Фатежа по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

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

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

письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

.2.5. Требования к обращению в письменной форме граждан:

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

в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии;

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

гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан**

### 3.1. Прием и регистрация письменного обращения

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию города Фатежа производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, поступившими по почте:

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.

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

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приема письменного обращения.

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

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

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

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

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

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

указывает в регистрационном журнале фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

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

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

отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

кратко формулирует суть обращения;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

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

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

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

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, передает обращение Главе города Фатежа либо уполномоченному на то лицу на подпись и формулировку поручения.

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. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением "ответственный" или "обобщение", который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 10 календарных дней до истечения срока, установленного для исполнения поручения.

Должностное лицо, подписывающее поручение о рассмотрении обращения:

в случае согласия с проектом поручения - подписывает поручение, в том числе в форме электронного документа;



в случае несогласия - возвращает специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения изменений в соответствующее поручение. После внесения изменений подписывает поручение о рассмотрении обращения.

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме по программе в АСОД или передает под роспись лично;

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

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, Курской областной Думы, Губернатора Курской области, направляются для рассмотрения Главе города Фатежа или его заместителю.

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

### 3.3. Рассмотрение обращения

В соответствии с поручением муниципальные служащие Администрации города Фатежа:

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

принимают обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивают выполнение этих решений;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

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

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

привлекают при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;

проверяют исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

В случае, если от гражданина, направившего обращение, либо от его законного представителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Муниципальные служащие города Фатежа при подготовке ответов на обращения граждан исполняют поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст ответа должен содержать ответ по существу поставленных вопросов: четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

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

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

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

Ответ на обращение подписывается Главой города Фатежа либо уполномоченным на то лицом.

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.

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.

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

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

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию города Фатежа 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 Фатежа или его заместителя.

В информации указывается:

в какой форме проинформирован заявитель о рассмотрении обращения (в устной, письменной, в форме электронного документа);

по коллективным обращениям - кому из авторов обращения направлен ответ.

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

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

Подлинники обращений граждан, поступившие в Администрацию города Фатежа, подлежат возврату в указанные органы через структуру, направившую обращение на рассмотрение, при условии, если имеется штамп "Подлежит возврату" или соответствующая отметка в сопроводительном письме.

Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт Администрации города Фатежа с их согласия размещаются на официальном сайте Администрации города Фатежа сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Фатежа, или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Фатежа или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Администрацию города Фатежа 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 Фатежа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### 3.5. Организация и проведение личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан в Администрации города Фатежа осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации города Фатежа осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графика, утверждаемого распоряжением Главы города Фатежа, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации города Фатежа, на официальном сайте Администрации города Фатежа, опубликования в средствах массовой информации.

Личный прием граждан в Администрации города Фатежа осуществляют: Глава города Фатежа, заместитель Главы Администрации города Фатежа, начальники отделов.

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.

Информация о проведении личного приема граждан в Администрации города Фатежа, месте нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты размещена на официальном сайте Администрации города Фатежа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

График личного приема граждан должен содержать:

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

Личный прием граждан может проводиться должностными лицами органов местного самоуправления во время выездных приемов.

Выездной прием граждан должностными лицами органов исполнительной власти Курской области осуществляется в Администрации города Фатежа согласно графику, утверждаемому Главой города Фатежа, при содействии специалистов администрации города Фатежа, в чьи обязанности входит организация работы с обращениями граждан.

График выездного приема граждан должен содержать информацию аналогично графику личного приема граждан. Место для проведения выездного приема граждан определяется Главой города Фатежа.

График выездного приема граждан доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации города Фатежа, на официальном сайте Администрации города Фатежа, путем опубликования в средствах массовой информации.

По желанию граждан осуществляется предварительная запись на выездной прием граждан и личный прием в Администрации города Фатежа.

Сведения о записавшихся на выездной прием граждан за один день до дня выездного приема специалистами, ответственными за организацию выездного приема граждан, передаются лицу, осуществляющему личный прием. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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.

На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

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

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

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак - лпр, обозначающий личный прием.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа, получившего обращение, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в день приема должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина, производится запись в карточке личного приема гражданина "С согласия заявителя даны устные разъяснения." Но если гражданин просит дать ему ответ в письменной форме, такой ответ дается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется Главой города Фатежа. Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими личный прием граждан.

Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами органов исполнительной власти Курской области, во время личного приема, проводимого в Администрации города Фатежа по графику, направляется главе города Фатежа.

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.

#### **IV. Прием и регистрация иных устных обращений**

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.

Специалист, ответственный за работу с обращениями, заполняет на поступившее устное обращение регистрационную карточку. Рассмотрение устного обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с настоящим Порядком.

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

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.

В Администрации города Фатежа 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 Администрацию города Фатежа 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 Администрации города Фатежа 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 Фатежа 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.

## **VI. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации города Фатежа осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

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

предоставление противоречивой информации исполнителями;

несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных в обращении вопросов.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется:

в Администрации города Фатежа - после направления ответов гражданам и предоставления копий ответа специалисту;

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

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

4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан в органе местного самоуправления осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым Главой города Фатежа.

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

проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;

оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

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

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

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

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

4.6. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений - "решено положительно", "разъяснено", "меры приняты", «отказано». Приводятся данные о количестве обращений "находятся на рассмотрении", сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступали.

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

"Отказано" означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

Результаты рассмотрения обращений граждан в Администрации города Фатежа и дата ответа на обращения, поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, заполняются на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: ССТУ.РФ.

4.7. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию города Фатежа, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

Специалист обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в органы исполнительной власти Курской области, результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации города Фатежа, в средствах массовой информации за полугодие и истекший год соответственно не позднее 10 февраля и 10 августа.

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

устной информации, полученной по справочному телефону ;

по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

## **V. Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления за решения и действия (бездействие),**



## **принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан**

Должностные лица органа местного самоуправления города Фатежа виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.