Утвержден  
постановлением  
Администрации города Льгова Курской области  
от 01.11. 2019 г. N1315

**ПОРЯДОК  
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛЬГОВА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**I. Общие положения**  
1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Льгова Курской области (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 Льгова Курской области. 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 Льгова Курской области по адресу: 307750, г. Льгов, Красная площадь, 13.  
График работы:  
понедельник - пятница 8.00 до 17.00;  
предпраздничные дни 8.00 до 16.00;  
суббота и воскресенье выходные дни;  
перерыв 12.00 до 13.00.  
Справочные телефоны: 8(471470)2-30-13, 8(47140)2-32-34.

Информация о проведении личного приема граждан в структурных подразделениях администрации города Льгова Курской области, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах, адресах электронной почты размещена на официальном сайте города Льгова Курской области 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 Администрации города Льгова непосредственно в помещении для приема граждан;

по справочным телефонам структурных подразделений Администрации города Льгова Курской области;

в письменной форме по почте, в форме электронного документа;

на официальном сайте Администрации города Льгова Курской области в сети "Интернет".

Прием граждан должностными лицами в Администрации города Льгова Курской области осуществляется ежедневно в соответствии с графиком, утверждаемым Главой города Льгова Курской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации города Льгова Курской области в сети "Интернет", в средствах массовой информации, на информационных стендах структурных подразделений Администрации города Льгова Курской области.

На официальном сайте Администрации города Льгова Курской области в сети "Интернет", на информационных стендах структурных подразделений Администрации города Льгова Курской области, в средствах массовой информации размещается следующая информация:

место нахождения структурных подразделений Администрации города Льгова Курской области;

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 причин для отказа в рассмотрении обращений граждан.

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

**II. Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Льгова Курской области**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Льгова Курской области осуществляют структурные подразделения и должностные лица Администрации города Льгова Курской области.  
2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию города Льгова Курской области:  
по почте;  
по информационным системам общего пользования;

доставленные гражданами лично в управления делами Администрации города Льгова Курской области ;  
во время проведения встреч должностных лиц Администрации города Льгова Курской области с населением;  
во время личного приема граждан;  
 по "телефону доверия";  
иные обращения.  
2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является:  
принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;  
письменный, устный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса;

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

направление письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;  
возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;  
принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.  
Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если:  
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;  
текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;  
ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;  
в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.  
Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.  
2.4. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:  
обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию города Льгова Курской области;  
срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации города Льгова Курской области;

письменное обращение, поступившее в Администрацию города Льгова и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня письменного обращения;

срок рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию города Льгова Курской области, 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"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) 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 Администрации города Льгова Курской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение;  
должностные лица Администрации города Льгова Курской области по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;  
обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Льгова Курской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;  
обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.  
2.5. Требования к письменному обращению граждан:  
гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации города Льгова Курской области либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;  
в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;  
обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы;  
гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа (в виде вложения), необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

**III. Последовательность действий при работе с обращениями граждан**  
1. Прием и регистрация письменного обращения  
Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших:  
в Администрацию города Льгова Курской области, Главе города Льгова Курской области, заместителям Главы администрации города Льгова Курской области, производится управлением делами Администрации города Льгова;  
в отраслевых структурных подразделениях Администрации города Льгова Курской области - 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.  
В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:  
отмечает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан факт поступления оригинала документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр;  
в течение 7 рабочих дней возвращает заявителю оригиналы документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежные купюры ценной бандеролью.  
На письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, в том числе отсутствуют приложения, прикрепленные файлы, указанные в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт, экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.  
Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на личном приеме граждан должностными лицами Администрации города Льгова Курской области, осуществляющими прием согласно утвержденным графикам личного приема граждан.  
Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования структурного подразделения Администрации города Льгова Курской области, даты приема письменного обращения либо с указанием инициалов уполномоченного на то лица, даты приема письменного обращения.  
Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.5 настоящего Порядка.  
Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.  
Письменные обращения граждан с пометкой "лично" передаются адресату без вскрытия конверта (пакета).  
В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.  
 Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

осуществляет систематизацию текстов обращений на этапе их прочтения и разделение на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, и в данном контексте:

запросы, подлежащие рассмотрению 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»;

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

«не обращения»;

открытые письма;

электронные сообщения;

обеспечивает систематизацию и обобщение текстов авторов путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации;  
на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп и порядковый номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;  
указывает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее - АСОД) 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 АСОД письменные обращения в электронной форме;  
готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

2. Направление обращения на рассмотрение  
  
Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по согласованию с должностным лицом либо уполномоченным на то лицом готовит проект поручения для рассмотрения обращения и передает его должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.  
Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.  
Если в поручении предусматривается несколько исполнителей, то определяется ответственный исполнитель с обозначением "ответственный" или "обобщение", который указывается первым. Ответ автору обращения предоставляется этим должностным лицом. Соисполнители поручения предоставляют ответственному исполнителю свои предложения (результаты исполнения поручения) не позднее 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;  
уведомляет граждан о направлении их обращения на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица, при наличии электронного адреса - в форме электронного документа.  
Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения (исполнитель), принимает решение о рассмотрении данного обращения.  
В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, по решению должностного лица либо уполномоченного на то лица обращение 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.  
   
Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.  
  
3. Рассмотрение обращения  
  
Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации города Льгова Курской области:  
распечатывает на бумажном носителе поручение об исполнении обращения и докладывает должностному лицу, в адрес которого оно направлено;  
вносит в программу АСОД резолюцию с поручением о дальнейшем рассмотрении обращения;  
ежедневно осуществляет контроль за поступлением поручений по обращениям граждан, в том числе в электронной форме по программе АСОД.  
Должностное лицо Администрации города Льгова Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.  
Поручение должно содержать фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения, (при необходимости) срок исполнения, подпись и дату.  
Должностное лицо Администрации города Льгова Курской области при рассмотрении обращений граждан:  
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;  
принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;  
принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;  
дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846);  
уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;  
создает при необходимости комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием гражданина, направившего обращение;  
запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в форме электронного документа, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;  
привлекает при необходимости к рассмотрению обращений переводчиков и экспертов;  
проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.  
Должностное лицо Администрации города Льгова Курской области при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.  
В случае, если от гражданина, направившего обращение, либо 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"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), 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 Администрацию города Льгова Курской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.  
В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию города Льгова Курской области или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем извещается гражданин, направивший обращение.  
  
4. Подготовка и направление ответа на обращение  
Должностное лицо Администрации города Льгова Курской области при подготовке ответов на обращения граждан исполняет 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 и Курской области;  
содержать информацию о мерах ответственности, применяемых к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.  
На лицевой стороне последнего листа ответа заявителю в левом нижнем углу указываются фамилия и инициалы исполнителя, его номер телефона.  
Ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.  
Регистрация ответа на обращение гражданина, последующее размещение в АСОД и его отправка осуществляются через управление делами Администрации города Льгова Курской области.

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), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.  
 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.  
 Ответ на обращения граждан, поступивших на официальный сайт Администрации города Льгова Курской области, с их согласия размещается на официальном сайте Администрации города Льгова Курской области сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан в Администрации города Льгова Курской области.  
Списание документов по обращению "в дело" производит должностное лицо, давшее поручение по обращению, или уполномоченное им лицо.  
Ответственность за подготовку ответа на обращения граждан несет должностное лицо, получившее письменное или устное обращение на рассмотрение.  
5. Организация и проведение личного приема граждан  
Организацию личного приема граждан в Администрации города Льгова Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.  
Личный прием граждан в Администрации города Льгова Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, на основании графиков, утверждаемых Главой города Льгова Курской области, должностными лицами Администрации города Льгова Курской области.  
График личного приема граждан утверждается не позднее 25 числа каждого года, доводится до сведения граждан путем размещения его в специально отведенных местах в Администрации города Льгова Курской области, на официальном сайте Администрации города Льгова Курской области, опубликования в средствах массовой информации.  
Личный прием граждан в Администрации города Льгова Курской области осуществляют: Глава города Льгова Курской области, заместители Главы администрации города Льгова Курской области, руководители структурных подразделений Администрации города Льгова Курской области .  
Замена лиц, осуществляющих личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, допускается при наличии уважительной причины по согласованию с лицом, утверждающим график личного приема граждан.  
График личного приема граждан должен содержать:  
дату приема, день приема, часы приема, фамилию, имя, отчество лица, осуществляющего личный прием, его должность, информацию о предварительной записи на личный прием с указанием контактного телефона, адрес, по которому будет осуществляться личный прием граждан.  
Личный прием граждан может проводиться должностными лицами Администрации города Льгова Курской области во время специально организованных "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

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

3) инвалиды I и II групп;

4) иные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина.

Учет обращений граждан, принятых на личном приеме и в ходе специально организованных на радио и телевидении "прямых эфиров", "телефонов доверия", "горячих линий", выездных приемов, осуществляется управлением делами Администрации города Льгова.

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;

время окончания личного приема.

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

По результатам проведения личного приема осуществляется занесение в карточки личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в соответствующий государственный орган.   
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 АСОД 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 - У, обозначающий личный прием.  
Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации города Льгова Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
В соответствии со [статьей 13 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) 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 соответствующими должностными лицами в соответствии с компетенцией.  
Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими личный прием граждан.

**III1. Обеспечение обмена в реальном режиме времени электронными данными по обращениям**

1. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по обращениям осуществляется между органами исполнительной власти Курской области и органами местного самоуправления города Льгова Курской области,

В Администрации города Льгова Курской области 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 должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

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 при рассмотрении обращений граждан.

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

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

регистрацию обращений граждан;

размещение электронных образов письменных обращений граждан;

внесение поручений должностных лиц 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;

размещение ответов на обращения граждан в установленных форматах;

в случае служебной переписки - размещение информации о рассмотрении обращений граждан в установленных форматах;

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 на документ;

контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям граждан и ведение электронного документооборота по обращениям граждан.

2. Отчет о результатах рассмотрения обращений, заполняется в администрации города Льгова Курской области в соответствии с рекомендуемым Администрацией Курской области порядком заполнения.

Рекомендуемая форма отчета Администрации города Льгова о результатах рассмотрения обращений 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 Администрации города Льгова Курской области, ответственным за заполнение формы отчета, которому для входа на интернет-портал предоставляется уникальный идентификатор и пароль.

Ответственность за заполнение формы отчета на интернет-портале несет руководитель структурного подразделения Администрации города Льгова, в котором находилось на рассмотрении обращение и управление делами Администрации горда Льгова Курской области

**IV. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан**  
4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Администрации города Льгова Курской области 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:  
оформление ответа на обращение с нарушением пункта 4 раздела III настоящего Порядка;  
предоставление противоречивой информации исполнителями;  
несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.  
В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:  
устранить выявленные нарушения;  
провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных в обращении вопросов.  
Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется  
 после направления ответов гражданам и предоставления копий ответов в управление делами Администрации города Льгова;  
 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 "в дело" и оформляются для архивного хранения.  
4.3. Плановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется в форме проверок в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.  
Периодичность проведения планового контроля в Администрации города Льгова Курской области не должна превышать двух проверок в год.  
4.4. Внеплановый контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании выявленных нарушений установленного порядка организации работы с обращениями граждан, действующего законодательства или не устранения недостатков после проведения планового контроля, а также обращений граждан.  
Внеплановый контроль осуществляется по поручению Главы города Льгова Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан .  
4.5. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:  
проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Порядку;  
оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.  
Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  
При выявлении фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить Главе города Льгова Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.  
4.6. Учет количества и характер поступивших обращений граждан и результаты их рассмотрения осуществляет управление делами Администрации города Льгова.

4.7. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Администрации города Льгова Курской области 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 не подлежащими удовлетворению.

4.8. Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию города Льгова Курской области, составляется по итогам месяца, первого квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

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

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

устной информации, полученной по справочным телефонам Администрации города Льгова Курской;

информации, полученной от Администрации города Льгова Курской области по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

**V. Ответственность должностных лиц Администрации города Льгова Курской области за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе рассмотрения обращений граждан**   
Должностные лица Администрации города Льгова Курской области, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии законодательством Российской Федерации и Курской области.