



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ  
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ**

---

---

**П Р И К А З**

от «21» мая 2018 года № 147-од

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений администрацией  
Железнодорожного района города Пензы

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области», статьей 45 Устава города Пензы,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы.

2. Приказ главы Администрации Железнодорожного района города Пензы от 04.06.2013 № 29 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы» признать утратившим силу.

3. Настоящий приказ опубликовать в муниципальной газете «Пенза» и разместить на интернет-странице администрации Железнодорожного района города Пензы официального сайта администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главы администрации Н.Н. Корязову, отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации района.

Глава администрации района

О.В. Денисов

Приложение  
к приказу главы  
администрации  
Железнодорожного района  
города Пенза  
от «21» мая 2018 года  
№ 147-од

## **Порядок рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы**

### **1. Общие положения**

Настоящий порядок рассмотрения обращений определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - организации), администрацией Железнодорожного района города Пензы.

Настоящий Порядок определяет также организацию приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Порядок)

**Прием обращений осуществляется** администрацией Железнодорожного района города Пензы, расположенной по адресу: 440600, г. Пенза, ул. Московская д. 110, каб. 222.

Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения осуществляет прием письменных обращений граждан в соответствии со следующим графиком:

- понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).
- суббота, воскресенье — выходной.

Контактный телефон: 52-35-34, 58-17-18.

### **2. Сроки рассмотрения обращений граждан**

2.1. Поступившие в адрес главы администрации Железнодорожного района и заместителей главы администрации Железнодорожного района письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения в журнале регистрации письменных обращений граждан.

2.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием (за исключением случаев, указанных в п.4.3.18.)

2.3. Поступившие в адрес главы администрации Железнодорожного района и заместителей главы администрации Железнодорожного района обращения граждан

в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения в журнале регистрации письменных обращений граждан.

2.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа, а срок рассмотрения обращения, поступившего главе администрации Железнодорожного района, заместителям главы администрации Железнодорожного района - соответственно главой администрации Железнодорожного района или заместителями главы администрации Железнодорожного района.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка ответственным исполнителем направляется главе администрации или заместителями главы администрации Железнодорожного района не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

2.6. Глава администрации Железнодорожного района города Пензы, заместители главы администрации Железнодорожного района при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **3. Информация о перечне необходимых документов, требуемых от заявителей.**

Граждане представляют свои обращения следующими способами:

- лично главе администрации Железнодорожного района города Пензы;
- лично заместителям главы администрации Железнодорожного района города Пензы;
- почтовым отправлением в адрес главы администрации Железнодорожного района города Пензы;
- почтовым отправлением в адрес заместителей главы администрации Железнодорожного района города Пензы;
- по каналам факсимильной связи;
- в форме электронного документа на адрес электронной почты администрации Железнодорожного района города Пензы;
- по телефону доверия.

3.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа могут направляться гражданами в адрес администрации Железнодорожного района города Пензы в виде:

- заявления,
- предложения,
- жалобы.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

3.2. Письменное обращение гражданина должно содержать следующую информацию:

- наименование органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личная подпись гражданина;
- дата написания;
- контактный телефон при наличии.

3.3. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

**3.4** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения лично главе администрации Железнодорожного района города Пензы, лично заместителям главы администрации Железнодорожного района города Пензы не должен превышать 30 минут.

**3.5** Обращение, поступившее в администрацию Железнодорожного района города Пензы, подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента его поступления.

**3.6** Прием обращений граждан в администрацию Железнодорожного района производится в каб. № 222 (приемной граждан).

Личный прием граждан главой администрации Железнодорожного района города Пензы проводится в кабинете главы администрации Железнодорожного района города Пензы. Личный прием граждан заместителями главы администрации проводится в кабинетах заместителей главы администрации Железнодорожного района города Пензы.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение, где проводится прием обращений граждан, а также личный прием граждан, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами. В этих помещениях должны быть установлены стенды, на которых размещаются графики проведения личных приемов главы администрации Железнодорожного района и его заместителей, а также информация о порядке рассмотрения обращений граждан и требования к письменному обращению.

**3.7.** Должностные лица администрации Железнодорожного района города Пензы обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, а в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дачу письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации Железнодорожного района города Пензы являются:

- достоверность предоставляемой гражданами информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке рассмотрения обращений граждан;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

#### **4. Административные процедуры**

Перечень административных процедур:

- приём и регистрация обращений граждан
- рассмотрение обращений граждан
- предоставление ответов на обращения граждан

##### **4.1. Порядок приёма и регистрации письменных обращений граждан.**

4.1.1 Поступившие по почте в адрес главы администрации и заместителей главы администрации Железнодорожного района письменные обращения граждан (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную граждан администрации Железнодорожного района города Пензы. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

4.1.2. В приемной граждан вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к обращению гражданина. В случае отсутствия самого текста обращения главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного

обеспечения составляется справка с текстом: «Обращение поступило в адрес администрации Железнодорожного района города Пензы», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам (Форма №1).

На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт (Форма №2, №3) в трех экземплярах: первый остается в приемной граждан, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю обращения.

Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

4.1.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной граждан. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения разъясняет заявителю требования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (ст.7, п.1) к оформлению письменного обращения и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (Форма №4) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписью принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

4.1.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении наощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

3.1.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя главы администрации Железнодорожного района, передаются главе администрации Железнодорожного района либо лицу, уполномоченному на то главой администрации Железнодорожного района.

4.1.6. На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация Железнодорожного района города Пензы. Дата». «Индекс». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

4.1.7. Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации и заместителей, а также обращения в форме электронного

документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (Форма N 5) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен заместителем главы администрации.

4.1.8. Для классификации и учета определены следующие виды обращений граждан:

- личное – обращение, направленное непосредственно заявителем;
- индивидуальное – обращение, направленное уполномоченным заявителем представителем;
- коллективное – обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических или общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.) Коллективными являются также обращения, поступившие от имени общественной организации предприятия, учреждения (заведения), а также резолюции митингов, собраний.

Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.1.9. При поступлении в адрес главы администрации Железнодорожного района и заместителей главы администрации Железнодорожного района города Пензы повторных письменных обращений граждан главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.1.10. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего письма по журналу, а также проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан.

Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

4.1.11. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или местного самоуправления, данным обращениям

присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При регистрации обращений граждан, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, министерств Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и др. указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.1.12. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольных карточек установленного образца (Форма №6).

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения, поступившего в приемную граждан, проставляется номер предыдущего обращения, поступившего в администрацию Железнодорожного района города в течение календарного года.

4.1.13. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

## **4.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

4.2.1. Зарегистрированные в приемной граждан письменные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения – перепиской по предыдущим обращениям) и регистрационно-контрольными карточками в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются главе администрации Железнодорожного района и, в соответствии с распределением обязанностей, заместителям главы администрации Железнодорожного района. Главе администрации Железнодорожного района в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов.

4.2.2. Если в обращении гражданина (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2.3. Глава администрации, заместители главы администрации Железнодорожного района в течение трех дней рассматривают переданные им обращения, определяют конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно структурными подразделениями администрации Железнодорожного района города Пензы (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина дается должностным лицом в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный



текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой.

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

В случае если в резолюции руководителя рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Специалист по обращениям граждан не позднее чем в двухдневный срок направляют всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.2.4. За несоблюдение требований за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.2.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, не относится к компетенции администрации Железнодорожного района города Пензы, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется, согласно резолюции главы администрации Железнодорожного района или заместителей главы администрации Железнодорожного района, по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

4.2.6. Обращения граждан, ошибочно адресованные главе администрации, заместителям главы администрации Железнодорожного района из других органов государственной власти, в течение двух дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

4.2.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

4.2.8. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

4.2.9. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителю.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций должностное лицо, на

рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

4.2.10. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.11. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.13. В случае, если гражданин обращался с письменным заявлением (заявление в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чём сообщается заявителю.

4.2.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чём ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в администрацию Железнодорожного района города Пензы, глава администрации Железнодорожного района и заместители главы администрации Железнодорожного района вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

В случае повторного поступления обращения, по которому главой администрации

Железнодорожного района и заместителями главы администрации Железнодорожного района, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком уже принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

4.2.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нём вопросов и гражданину, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.17. Обращения граждан с просьбами о приеме по личным вопросам главой администрации, заместителями главы администрации Железнодорожного района рассматриваются как письменные обращения. Главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на приём в зависимости от содержания обращения.

### **4.3. Порядок организации личного приёма граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.**

4.3.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан главой администрации, заместителями главы администрации Железнодорожного района осуществляется главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

4.3.2. При записи на прием к главе администрации, заместителям главы администрации Железнодорожного района города Пензы заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, контактный телефон (при наличии), а также тему и причину обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Железнодорожного района города Пензы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3.3. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

4.3.4. Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к руководителю.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приёма гражданина установленного образца (Форма №6) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

4.3.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в приемной граждан материалов, касающихся данного заявителя.

4.3.6. Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации Железнодорожного района города Пензы.

График приема граждан составляется главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения, согласовывается с должностными лицами, внесенными в него, и утверждается главой администрации Железнодорожного района города Пензы.

Ежемесячно график приема граждан размещается на информационном стенде в администрации Железнодорожного района города и на официальном сайте администрации города Пензы [www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru).

Глава администрации, заместители главы администрации Железнодорожного района города Пензы вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

Глава администрации, заместители главы администрации Железнодорожного района города Пензы вправе проводить личный прием с выездом на место.

4.3.7. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;
- лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Пензенской области";
- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;
- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;
- беременные женщины;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

4.3.8. При записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.3.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя,

оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы (Форма №7) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписи принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

4.3.10. Глава администрации и заместители главы администрации Железнодорожного района города Пензы при рассмотрении обращений граждан могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений администрации Железнодорожного района города Пензы, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения структурным подразделениям администрации Железнодорожного района города Пензы, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

4.3.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3.12. По окончании приема должностное лицо записывает поручение в регистрационно-контрольную карточку, доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.3.13. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма №8).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольной карточки установленного образца.

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения в левом верхнем углу проставляется регистрационный штамп «повторно».

4.3.14. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.3.15. Зарегистрированные главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения устные обращения граждан вместе с контрольной карточкой установленной формы в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

4.3.16. Организация рассмотрения зарегистрированных устных обращений граждан, контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.3.17. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

4.3.18. 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 приёма, о чем делается запись в регистрационно- контрольной карточке личного приёма гражданина.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

4.3.20. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому же вопросу (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

4.3.21. Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на заместителя главы администрации Железнодорожного района города Пензы, в компетенцию которого входят рассматриваемые вопросы.

#### **4.4. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан.**

4.4.1 Обращения граждан, поступившие главе администрации Железнодорожного района города Пензы в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на электронный адрес (adm\_gd@mail.ru) в форме электронного документа, принимаются и оформляются главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

#### **4.5. Предоставление ответов на обращения граждан.**

4.5.1. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде, либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

4.5.2. При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

4.5.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

4.5.4. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

4.5.5. Ответы на обращения, поступившие в адрес главы администрации Железнодорожного района города Пензы с пометкой «лично», подписывает глава администрации Железнодорожного района города Пензы или лицо, на то уполномоченное.

4.5.6. На обращения граждан, поступившие в администрацию Железнодорожного района города Пензы в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течении семи дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал исходящей корреспонденции. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

4.5.7. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5.8. Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию Железнодорожного района города Пензы от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Пензы, Главного Федерального инспектора по Пензенской области подписываются только главой администрации Железнодорожного района города Пензы либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Проекты ответов за подписью главы администрации Железнодорожного района города Пензы готовятся на бланках администрации Железнодорожного района города Пензы работниками администрации Железнодорожного района города Пензы, визируются курирующими заместителями главы администрации и представляются на подпись главе администрации не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

4.5.9. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату направления.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

4.5.10. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.5.11. Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный, либо устный ответ.

4.5.12. Обращения граждан после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля, соответственно, главой администрации и заместителями главы администрации Железнодорожного района города Пензы.

4.5.13. Обращения граждан, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

4.5.14. Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело» специалистом по работе с обращениями граждан.

4.5.15. Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их решением, специалистом по обращениям граждан формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

4.5.16. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

4.5.17. Подлинники обращений граждан, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти субъекта Федерации, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

#### **4.6. Формирование и хранение дел.**

4.6.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом по обращениям граждан в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Железнодорожного района города Пензы. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

4.6.2. По истечении 2-х лет с момента регистрации в приемной граждан документы временного хранения передаются в текущий архив.

К документам временного хранения относятся: «Дела» по обращениям граждан и регистрационно-контрольные карточки, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан, журналы входящей и исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

4.6.3. Материалы обращений граждан хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### **5.1. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.**

5.1.1. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес главы администрации Железнодорожного района осуществляется главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

5.1.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации Железнодорожного района города Пензы ведется отдельно от других видов делопроизводства специалистом по обращениям граждан.



Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями граждан в администрации Железнодорожного района города Пензы возлагается на главного специалиста отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

специалиста по работе с обращениями граждан.

5.1.3. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в администрацию города Пензы, организуют руководители структурных подразделений администрации Железнодорожного района города Пензы в соответствии с федеральным законодательством.

5.1.4. Администрация Железнодорожного района города Пензы организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений администрации Железнодорожного района города Пензы, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

5.1.5. Ответственность за состояние работы с обращениями граждан несет заместитель главы администрации Железнодорожного района, курирующий данное направление деятельности.

## **5.2. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.**

5.2.1. Главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения проверяется правильность оформления ответа и делается отметка о снятии обращений граждан с контроля в журнале, с указанием результатов рассмотрения.

При невыполнении установленных требований к ответу специалист по работе с обращениями граждан возвращает исполнителю ответ на доработку с указанием срока предоставления дополнительной информации в резолюции.

Продление срока исполнения обращения, а также все движение контролируемого обращения (передача его от исполнителя к исполнителю) отмечается в журнале, с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.2.2. Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения за пять дней до окончания установленного срока исполнения документа напоминает об этом исполнителю.

В случае если установленный срок ответа истек, специалист по работе с обращениями граждан докладывает начальнику отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения о нарушении сроков исполнителем.

5.2.3. При отсутствии ответа после повторных напоминаний начальник отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения докладывает об этом заместителю главы администрации Железнодорожного района.

5.2.4. Обращения граждан, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением главы администрации Железнодорожного района города Пензы, заместителей главы администрации Железнодорожного района, рассматривавших данные обращения, ставятся на дополнительный контроль.

При этом указываются причины продления сроков контроля и направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа

об окончательном решении вопроса.

5.2.5. Работники администрации Железнодорожного района города Пензы, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Железнодорожного района города.

5.2.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Железнодорожного района города Пензы исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в приемную.

### **5.3. Анализ работы с обращениями граждан.**

5.3.1. Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших в адрес главы администрации Железнодорожного района города Пензы, заместителей главы администрации Железнодорожного района обращений граждан по характеру, содержанию обращений, и по результатам анализа выявляет проблемы, волнующие население в данный период времени.

### **5.4. Ответственность за несоблюдение требований Порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Железнодорожного района города Пензы**

5.4.1. За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Порядком, должностные лица и сотрудники администрации Железнодорожного района города Пензы несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## СПРАВКА

Обращение поступило в адрес администрации Железнодорожного района города Пензы

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года на \_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_ фото.

Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

---

(Ф.И.О. гл. специалиста, подпись)

АКТ

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

\_\_\_\_\_  
- (Ф.И.О.гл. специалиста)

в том, что " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. получено письмо  
(дата)

\_\_\_\_\_  
- (Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Настоящий акт составлен на основании п.п. 3.1.2. Порядка рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы

Начальник отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

АКТ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_

Я, нижеподписавшийся главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

—  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  
составил акт о том, что "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата)

при вскрытии пакета \_\_\_\_\_  
в нем не оказалось \_\_\_\_\_

—

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Настоящий акт составлен на основании п.п. 4.1.2. Порядка рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы

Начальник отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

## РАСПИСКА

Дана

---

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) письменное обращение поступило главному специалисту отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного города Пензы на \_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок: 523534

Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации Железнодорожного района города Пензы

---

(подпись)

---

(Ф.И.О.)



АДМИНИСТРАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ  
ОТДЕЛ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Автор \_\_\_\_\_  
(ф., и., о.)

\_\_\_\_\_.  
(место жительства и работы, инвалид, участник ВОВ и т.д.)

Предыдущие обращения от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ №. \_\_\_\_\_,  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ №. \_\_\_\_\_.

Вид документа: \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ л.  
(предложение, заявление, жалоба)

Корреспондент \_\_\_\_\_  
(название организации)

\_\_\_\_\_.  
(дата и индекс сопроводительного письма, срок ответа)

Дата и индекс регистрации поступления \_\_\_\_\_  
Краткое содержание (с учетом характера вопросов) \_\_\_\_\_

Отв. исполнитель или фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_  
(подразделение или должностное лицо)

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Роспись и дата получения документа на исполнение \_\_\_\_\_



## ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата	Исполнитель - кому передано или кому сделано напоминание	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании	Контрольные отметки

Дата и индекс окончательного ответа

Адресат \_\_\_\_\_  
(кем, когда и кому направлен ответ)

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ подпись  
(фамилия руководителя и дата)

Фонд

Опись

Том \_\_\_\_\_ листы \_\_\_\_\_ Дело

## РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) письменное обращение поступило  
главному специалисту отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения  
администрации Железнодорожного района города Пензы на \_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_  
фото для рассмотрения на личном приеме у

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О., должность)

который состоялся \_\_\_\_\_ в каб № \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_.  
(дата проведения приема) (время проведения приема)

Телефон для справок: 523534

Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения  
администрации Железнодорожного района города Пензы

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Фонд

Опись

Дело

