ПРОЕКТ

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ

П Р И К А З

от « » _____ _____ г. №

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 29.03.2024 № 4163-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области», статьей 45 Устава города Пензы,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Утвердить Порядок рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы (далее – Порядок):
2. Признать утратившим силу Приказ главы администрации Железнодорожного района города Пензы № 147-од от 21 мая 2018 года «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений администрацией Железнодорожного района города Пензы».
3. Опубликовать настоящий приказ в муниципальной газете «Пенза» и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-коммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главы администрации района Брызгалину М.В., отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения администрации района.

,

Глава администрации района **А.А. Шулькин**

Приложение
к приказу главы
администрации
Железнодорожного
района города Пенза
от «____» _____ ____
г.
№

Порядок рассмотрения обращений
администрацией Железнодорожного района города Пензы

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) организации работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - организации),устанавливает требования к организации работы в администрации Железнодорожного района г.Пензы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращения граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Положения Порядка распространяются на все обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.3. При рассмотрении обращений граждан в администрации Железнодорожного района г.Пензы ее должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, заисключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностномулицу в соответствии с их компетенцией.

1.4. При рассмотрении обращения, поступившего в администрацию Железнодорожного района г.Пензы , гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться спросьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронногодокумента, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы вэлектронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копиив письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу изложенных вопросов;

-направление ответов на обращения, поступившие через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

2.Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации Железнодорожного района г. 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.

2.2. Почтовым адресом администрации Железнодорожного района г.Пензы для доставки письменных обращений является: 440600, г. Пенза, ул. Московская д. 110.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную главы администрации Железнодорожного района г.Пензы, расположенную по адресу: 440600, г. Пенза, ул. Московская д. 110, каб.217.

2.3. 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), каб.214.
- суббота, воскресенье — выходной.

Контактный телефон: 52-35-34.

2.4. Обращения в администрацию Железнодорожного района г.Пензы в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервиса информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)” посредством Платформы обратной связи.

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в администрации Железнодорожного района г.Пензы не осуществляется.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Поступившее в адрес главы администрации Железнодорожного района и заместителей главы администрации Железнодорожного района обращение в письменной форме, или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения в журнале регистрации письменных обращений граждан.

3.2. Ответ на письменные обращения граждан, принятые 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. 8.19)

3.3. Если в обращении, поступившем в администрацию Железнодорожного района г.Пензы, не были установлены контрольные сроки исполнения и обращение перенаправлено в иной орган, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе, в который оно направлено

для рассмотрения по существу.

3.4. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направление запроса о предоставлении информации, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации Железнодорожного района г.Пензы, но не более чем на тридцать дней, при этом, исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

3.6 Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа.

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

3.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в администрацию Железнодорожного района г.Пензы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.9 В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.10 Обращения, перенаправленные вышестоящими органами власти в администрацию Железнодорожного района г.Пензы с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой администрации Железнодорожного района г.Пензы. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их

регистрации в администрации Железнодорожного района г.Пензы.

4. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

4.1.Порядок организации работы по рассмотрению обращений гражданвключает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

4.2. Обращение, поступившее в администрацию Железнодорожного района г.Пензы подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес,по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи днейсо дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью иимуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно неподлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос,на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи сранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в администрацию Железнодорожного района г.Пензы или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения

очередного обращения принимается главой администрации Железнодорожного района г.Пензы, на основании предложения ответственного исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения.

В случае, если обращение, поступившее в администрацию Железнодорожного района г.Пензы было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа местного самоуправления или иного органа.

4.8. 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, направившемуобращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Железнодорожного района г.Пензы или должностному лицу администрации Железнодорожного района г.Пензы.

4.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной Главы администрации Железнодорожного района г.Пензы.

4.11. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения.

5. Информация о перечне необходимых документов, требуемых от заявителей

5.1. 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;
- в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

5.2. 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.

5.3. 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.

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

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина по которым должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме к такому обращению;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

5.5. 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.

6. Порядок приёма и регистрации письменных обращений граждан

6.1. Поступившие по почте в адрес главы администрации и заместителей главы администрации Железнодорожного района письменные обращения граждан 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.

6.2. 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.

6.3. 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 предупреждает его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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 в течение трех дней со дня поступления.

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

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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».

6.11. 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.

6.12. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольных карточек установленного образца.

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

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

7. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

7.1. Зарегистрированные в приемной граждан письменные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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».

7.5. 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.

7.6. 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.

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

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.11. 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.

7.12. 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.

8. Порядок организации личного приёма граждан

8.1. 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.

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

8.3. 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.

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

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

Содержание письменного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приёма гражданина установленного образца (Форма №2) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

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

8.7. 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.

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.

8.8. 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.

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

8.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение в письменной форме.

8.11. 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.

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

8.13 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

8.14. 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».

8.15. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений, принятых в ходе личного приема, не допускается.

8.16. Зарегистрированные главным специалистом отдела

делопроизводства и хозяйственного обеспечения письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, 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.

8.17. Организация рассмотрения зарегистрированных письменных обращений граждан, принятых в ходе личного приема, контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

8.18. Срок исполнения поручения по письменным обращениям граждан, принятых в ходе личного приема, не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

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

8.20. 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).

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

9. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан

9.1 Обращения граждан, поступившие главе администрации Железнодорожного района города Пензы в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, принимаются и оформляются главным специалистом отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

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

9.2. Предоставление ответов на обращения граждан.

9.2.1. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде, либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен

излагаться четко, последовательно, кратко.

9.2.2. 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 раздельно 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.

9.2.3. 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).

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

9.2.5. 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.

9.2.6. На обращения граждан, поступившие в администрацию Железнодорожного района города Пензы в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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 течение 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.

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

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

9.2.9. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

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

9.2.11. 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 ответ.

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

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

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

9.2.16. 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.

9.2.16. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю с изложением принятого решения.

9.2.17. 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.

9.3. Формирование и хранение дел.

9.3.1. 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.

9.3.2. К документам в 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.

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

9.4. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.

9.4.1. 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.

9.4.2. 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.

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

9.4.4. 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.

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

9.5. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.

9.5.1. 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.

9.5.2. Главный специалист отдела делопроизводства и хозяйственного обеспечени 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.

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

9.5.4. 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.

9.5.5. Сотрудники 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.

9.5.6. 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.

9.6. Анализ работы с обращениями граждан.

9.6.1. 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.

9.7. Ответственность за несоблюдение требований Порядка рассмотрения обращений граждан администрацией Железнодорожного района города Пензы

9.7.1. 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.

Форма № 2

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