Городской округ

«Закрытое административно – территориальное образование Железногорск Красноярского края»

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**



 11.09.2024  1702

 **г. Железногорск**

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации ЗАТО г.Железногорск

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=481370) от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007) от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», руководствуясь [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MOB&n=398688) ЗАТО Железногорск,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Уполномочить первого заместителя (заместителя) Главы ЗАТО г.Железногорск в отраслевых сферах деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск, в соответствии с распоряжением Администрации ЗАТО г. Железногорск 17.05.2018 № 169пр «Об утверждении распределения обязанностей между первыми заместителями и заместителями Главы ЗАТО г. Железногорск», подписывать ответы на обращения граждан в Администрации ЗАТО г.Железногорск (приложение № 1).

2. Уполномочить руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации ЗАТО г.Железногорск в соответствии с их компетенцией подписывать ответы на обращения граждан, в случае отсутствия по уважительной причине (болезнь, отпуск, командировка) первого заместителя (заместителя) Главы ЗАТО г.Железногорск в отраслевой сфере деятельности при наличии резолюции Главы ЗАТО г.Железногорск (приложение № 2).

3. Утвердить [Порядок](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW123&n=337970&dst=100012) рассмотрения обращений граждан в Администрации ЗАТО г.Железногорск (приложение № 3).

4. Отделу управления проектами и документационного, организационного обеспечения деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск (В.Г. Винокурова) довести настоящее Постановление до сведения населения через газету "Город и горожане".

5. Отделу общественных связей Администрации ЗАТО г. Железногорск (И.С. Архипова) разместить настоящее Постановление на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Железногорск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы ЗАТО г. Железногорск по общественно-политической работе Д.В. Протопопова.

7. Настоящее Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава ЗАТО г.Железногорск Д.М. Чернятин

 Приложение № 1

 к Постановлению

 Администрации ЗАТО г. Железногорск

 от 11.09.2024 г. N 1702

ПЕРЕЧЕНЬ ДОЛЖНОСТЫХ ЛИЦ,

УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПОДПИСЫВАТЬ ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО Г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК

1. Первый заместитель Главы  ЗАТО г. Железногорск по жилищно-коммунальному хозяйству Вычужанин Роман Игоревич.

#### Первый заместитель Главы ЗАТО г. Железногорск по стратегическому планированию, экономическому развитию и финансам Голдырева Татьяна Валериевна.

#### Исполняющий обязанности заместителя Главы ЗАТО г. Железногорск по социальным вопросам Грудинина Юлия Анатольевна.

#### Заместитель Главы  ЗАТО г. Железногорск по общественно-политической работе Протопопов Дмитрий Владимирович.

#### Заместитель Главы ЗАТО г. Железногорск по безопасностии взаимодействию с правоохранительными органами [Герасимов Дмитрий Анатольевич](http://admk26.ru/administratsiya/zamestiteli).

 Приложение № 2

 к Постановлению

 Администрации ЗАТО г.Железногорск

 от 11.09.2024 г. N 1702

ПЕРЕЧЕНЬ ДОЛЖНОСТЫХ ЛИЦ,

УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПОДПИСЫВАТЬ ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО Г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК

1. Руководитель Управления городского хозяйства Администрации ЗАТО г. Железногорск Синкина Татьяна Витальевна.
2. Руководитель Управления градостроительства Администрации ЗАТО г.Железногорск Ковалев Алексей Владимирович.
3. Руководитель Управления экономики и планирования Администрации ЗАТО г. Железногорск Дунина Татьяна Михайловна.
4. Руководитель Финансового управления Администрации ЗАТО г. Железногорск Прусова Татьяна Ивановна.

### Начальник отдела закупок Прочанкина Елена Владимировна.

### Начальник Ревизионного отдела Канунникова Нина Витальевна.

1. Начальник отдела Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации ЗАТО г. Железногорск Захарова Ольга Владимировна.

### Начальник Отдела по делам семьи и детства Вершинина Галина Исаковна.

1. Начальник Социального отдела Администрации ЗАТО г. Железногорск Кривицкая Алевтина Аркадьевна.

### Начальник Отдела общественной безопасности и режима Перепелкин Алексей Иванович.

1. Начальник Отдела общественных связей Администрации ЗАТО г. Железногорск Архипова Ирина Сергеевна
2. Начальник Отдела информационно-технологического, организационного обеспечения и связи Администрации ЗАТО г. Железногорск Архипов Вячеслав Анатольевич

 Приложение № 3

 к Постановлению

 Администрации ЗАТО г. Железногорск

 от 11.09.2024 г. N 1702

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО Г.ЖЕЛЕЗНОГОРСК

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации ЗАТО г.Железногорск (далее - порядок) определяет процедуру рассмотрения обращений граждан, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации ЗАТО г.Железногорск (далее - Администрация) осуществляется в соответствии с [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=464157) от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201) от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007) от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом ЗАТО г.Железногорск.

1.3. Регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме в Администрацию или в адрес Главы ЗАТО г.Железногорск, осуществляется отделом общественных связей Администрации ЗАТО г.Железногорск (далее - отдел ).

1.4. Функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой ЗАТО г.Железногорск, первым заместителем (заместителем) главы ЗАТО г.Железногорск, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации.

1.5. Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, направленных в адрес Главы ЗАТО г.Железногорск, первого заместителя (заместителя) Главы ЗАТО г.Железногорск, и дает ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Красноярского края и муниципальными нормативно-правовыми актами, направляет эти обращения на рассмотрение в структурные подразделения отраслевые (функциональные органы) Администрации, в подведомственные учреждения и организации в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

1.6. Функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- с использованием телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. [Сведения](#Par284) о местонахождении, почтовом адресе, адресе электронной почты Администрации и справочных телефонах, размещаются на:

- официальном сайте Администрации в телекоммуникационной сети «Интернет»

- информационном стенде в Администрации.

2.1.3. Информация о местонахождении Общественной приемной, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте Администрации в телекоммуникационной сети «Интернет»

- на информационном стенде в Администрации.

2.2. Требования к обращению граждан в письменной форме

2.2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

 2.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

 2.2.3. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом Администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан в письменной форме

2.3.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Администрацию.

2.3.2. Рассмотрение обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации не установлен более короткий срок рассмотрения.

При отсутствии оснований для переадресации обращения ответственный специалист в течение 14 дней со дня получения обращения в работу осуществляет его рассмотрение и подготовку проекта ответа с учетом всех поставленных в обращении вопросов.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

2.3.4. Обращение гражданина в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Красноярского края (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти красноярского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Глава ЗАТО г.Железногорск вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.6. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4. Результаты рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Результатом рассмотрения обращения в письменной форме является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, направление письменного ответа на обращение, либо направление для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.4.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.5. Условия, сроки и время личного приема граждан

2.5.1. Личный прием граждан в Администрации ведут: Глава ЗАТО г.Железногорск, первый заместитель(заместитель) Главы ЗАТО г.Железногорск, руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации. Предварительная запись на личный прием к Главе ЗАТО г.Железногорск производится отделом общественных связей (общественная приемная Главы ЗАТО г.Железногорск (далее – общественная приемная) ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в день предшествующий выходному либо праздничному дню с 9.00 до 16.00.

2.5.2. Список граждан на очередной личный прием Главы ЗАТО г.Железногорск формируется в соответствии с графиком, в порядке очередности по списку, формирующемуся исходя из очередности предварительной записи на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут. Далее осуществляется запись и формируется список на последующие приемы. Прием Главы ЗАТО проводится не реже чем раз в две недели.

2.5.3. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий; - инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2.5.4. График личного приема Главы ЗАТО г.Железногорск, первого заместителя главы ЗАТО г.Железногорск, заместителей Главы ЗАТО г.Железногорск готовится Отделом управления проектами и документационного, организационного обеспечения деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск, утверждается распоряжением Администрации в начале календарного года и может корректироваться по мере необходимости в течение года.

2.5.5. Запись на прием, организация и проведение личного приема граждан Первым заместителем (заместителем) Главы ЗАТО г.Железногорск осуществляется Отделом управления проектами и документационного, организационного обеспечения деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск, в соответствии с графиком, с обязательным заполнением карточки личного приема.

2.5.6. Во время личного приема Главы ЗАТО г.Железногорск может вестись видео и аудиопротоколирование с использованием средств видео и аудиозаписи. Ведение иной видео и аудиозаписи гражданином во время личного приема допускается по предварительному согласованию с Главой ЗАТО г.Железногорск либо уполномоченными им лицами. В месте проведения личного приема устанавливается информационная табличка, гражданин уведомляется о ведении видео и аудиозаписи. Срок хранения файлов видео и аудиозаписи составляет 1 месяц.

Ответственным лицом за обеспечение безопасности хранения и использования файлов видео и аудиозаписи является заместитель начальника отдела общественных связей. При хранении и использовании файлов видео и аудиозаписи специалисты Администрации, структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации руководствуются Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным

для рассмотрения обращений

2.6.1. Помещения, предназначенные для рассмотрения обращений граждан должны соответствовать санитарным [правилам](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=372741&dst=100015) СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 02.12.2020 № 40.

2.6.2. Рабочие места специалистов оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

2.6.3. На входе в здание Администрации размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации.

2.6.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям, должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме.

2.6.5. Места для проведения личного приема должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.7. Ответственность должностных лиц Администрации

при рассмотрении обращений

2.7.1. Все должностные лица и специалисты Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность специалистов и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

2.7.2. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица, специалисты несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе административную, а также дисциплинарную в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

2.7.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя 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. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме временно замещающему его специалисту либо непосредственному руководителю.

2.7.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в письменной форме непосредственному руководителю.

2.8. Рассмотрение отдельных обращений граждан

2.8.1. В случае, если в обращении, поданном в письменной форме, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8.3. Должностное лицо Администрации либо уполномоченное им лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.4. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

2.8.5. В случае, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.8.7. 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 или соответствующему должностному лицу.

2.8.8. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

2.8.9. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8.10. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан

3.1.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений в письменной форме;

- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращения в письменной форме на рассмотрение;

- личный прием граждан;

- постановку обращений граждан на контроль;

- рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- порядок и формы контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан;

- обжалование решения, принятого по обращению.

3.2. Прием, первичная обработка обращений в письменной форме

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в письменной форме является поступившее в Администрацию обращение в письменной форме или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления, в том числе в электронной форме с использованием Единого портала.

3.2.2. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте, по электронной почте, в электронном виде, в том числе с использованием Единого портала. Гражданином может быть заполнена соответствующая форма обращения в электронном виде на официальном сайте Администрации.

3.2.3. Обращения в письменной форме, поступившие на электронную почту Администрации, регистрируются в отделе общественных связей с заполнением контрольно - регистрационной карточки.

3.2.4. Обращения граждан, направленные по почте, а также документы, связанные с их рассмотрением, специалист отдела управления проектами и документационного, организационного обеспечения деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск в день поступления:

- проверяет правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, возвращает не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при конвертах не обнаруживают документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в общественную приемную (отдел общественных связей). Специалист отдела общественных связей, ответственный за прием документов в общественной приемной регистрирует обращение в отделе общественных связей с заполнением контрольно - регистрационной карточки.

3.2.5. Обращения в письменной форме, направленные из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от депутатов Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного собрания Красноярского края, содержащие поручения или просьбы о рассмотрении обращений граждан, регистрируются в отделе общественных связей (общественной приемной) и в тот же день передаются на рассмотрение.

3.2.6. Обращения, направленные путем заполнения соответствующей формы обращения в электронном виде на официальном сайте Администрации, регистрируются в отделе общественных связей (общественной приемной).

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в отдел общественных связей (общественной приемной).

3.3.2. Специалисты отдела общественных связей (общественной приемной) при регистрации и аннотации обращений в контрольно - регистрационной карточке:

- указывают фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в адрес которого будет направлен ответ);

- общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения, такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечают вид поступления (почта, нарочным, личный прием руководителя, электронная почта, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- заполняют классификатор, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы заявителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации.

3.4. Направление обращения в письменной форме

на рассмотрение

3.4.1. Специалисты общественных связей (общественной приемной) после регистрации обращения направляют его на рассмотрение Главе ЗАТО г.Железногорск.

По поручению Главы ЗАТО г. Железногорск обращение гражданина передается первому заместителю (заместителю) Главы ЗАТО г. Железногорск в отраслевых сферах деятельности Администрации ЗАТО г. Железногорск, в соответствии с полномочиями, предоставленными распоряжением о распределении обязанностей.

3.4.2. Письма из вышестоящих организаций с поручениями о рассмотрении приложенного обращения гражданина, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения не только заявителя, но и вышестоящую организацию, ставятся на контроль специалистом отдела общественных связей (общественной приемной).

3.4.3. Обращения граждан, поступившие из средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим порядком как обращения в письменной форме.

3.4.4. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, ошибочно направленные в Администрацию ЗАТО г.Железногорск, возвращаются с сопроводительным письмом в направившую их организацию.

3.4.5. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Главы ЗАТО г.Железногорск, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие органы, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении в письменной форме, относится к компетенции нескольких государственных органов, копии обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, иные органы государственной власти и организации. Гражданину отправляется уведомление о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты, либо адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

3.4.6. Сопроводительные письма к обращениям граждан в органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации готовятся на бланке Администрации и подписываются Первым заместителем (заместителем) Главы ЗАТО г.Железногорск.

3.4.7. Уведомления гражданам о направлении обращений на рассмотрение по компетенции готовятся на бланке Администрации и подписываются Первым заместителем (заместителем) Главы ЗАТО г.Железногорск, а в случае отсутствия по уважительной причине (болезнь, отпуск, командировка) первого заместителя (заместителя) Главы ЗАТО г.Железногорск в отраслевой сфере деятельности при наличии резолюции Главы ЗАТО г.Железногорск (исполняющего обязанности Главы ЗАТО г.Железногорск) руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации уполномоченными Главой ЗАТО г.Железногорск.

3.5. Личный прием граждан

3.5.1. Личный прием граждан осуществляется специалистами отдела общественных связей (общественной приемной) в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.2. При предварительной записи на личный прием Главы ЗАТО г.Железногорск гражданин излагает суть своего обращения в письменной форме. К обращению могут быть приложены документы, обосновывающие и подтверждающие доводы гражданина.

3.5.3. Специалист отдела общественных связей (общественной приемной), осуществляющий запись на личный прием:

- вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в соответствующее структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган, либо к первому заместителю (заместителю) Главы ЗАТО г.Железногорск по компетенции;

- сообщает обратившемуся гражданину дату и время личного приема;

- оформляет карточку личного приема на бумажном носителе.

3.5.4. Подобранные к личному приему материалы, в соответствии с резолюцией, передаются под подпись первому заместителю (заместителю) Главы ЗАТО г.Железногорск для изучения, предварительной встречи с гражданином (при необходимости - с выездом на место), оформления фотоматериалов, карточки личного приема первого заместителя (заместителя) Главы ЗАТО г.Железногорск с зафиксированным решением по вопросам в ходе устного приема и подготовки служебной информации по указанным в обращении вопросам.

3.5.5. Вся необходимая информация и материалы к личному приему передаются в отдел общественных связей (общественную приемную) для дальнейшего предоставления Главе ЗАТО г.Железногорск.

3.5.6. В ходе приема каждый посетитель имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить обращение в письменной форме по существу вопроса.

3.5.7. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.5.8. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, при записи на прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.5.10. По окончании личного приема Глава ЗАТО г.Железногорск доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо дает разъяснения о порядке решения вопроса, поставленного в обращении по существу.

3.5.11. После завершения личного приема Главой ЗАТО г.Железногорск, согласно поручению, зафиксированному в карточке личного приема, отдел общественных связей осуществляет рассылку исполнителям карточек личного приема.

3.5.12. Обращения с личного приема Главы ЗАТО г.Железногорск рассматриваются в срок до 30 дней с даты проведения личного приема в установленном порядке.

3.5.13. Ответы на обращения с личного приема оформляются на бланке Администрации и подписываются Главой ЗАТО г.Железногорск. До подписания Главой ЗАТО г.Железногорск ответы подлежат согласованию первым заместителем (заместителем) Главы ЗАТО г.Железногорск, руководителем структурного подразделения (отраслевого функционального органа), специалистом структурного подразделения (отраслевого функционального органа), ответственными за рассмотрение обращений, а также руководителем, специалистом – юрисконсультом Управления по правовой и кадровой работе.

3.6. Постановка обращений граждан на контроль

3.6.1. Постановку обращений граждан на контроль осуществляет отдел общественных связей (общественная приемная).

3.6.2. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел общественных связей (общественная приемная).

3.7. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях

и отраслевых (функциональных) органах Администрации

3.7.1. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации (в том числе с обязательным выездом на место).

3.7.2. Подготовку ответа гражданину, а также контроль за сроками исполнения осуществляет специалист, руководитель структурного подразделения, отраслевого функционального органа, указанный в поручении первым – уполномоченное лицо. Проект ответа должен быть подготовлен в течение 14 дней со дня регистрации обращения. Соисполнители не позднее 12 (двенадцати) дней со дня регистрации обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

3.7.3. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить гражданина для личной беседы, получить информацию от гражданина в телефонном режиме;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в подведомственных организациях, других государственных органах, государственных учреждениях, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу.

3.7.4. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение 2 (двух) рабочих дней сообщает об этом должностному лицу, направившему обращение, указывая при этом структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.7.5. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453) от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. Продление срока рассмотрения обращения производится за 3 (три) дня до истечения срока специалистом отдела общественных связей (общественной приемной) по предоставленному исполнителем письменному уведомлению гражданина с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, в соответствии с [пунктом 2.3.3](#Par66) настоящего порядка.

3.9. Оформление ответов на обращения граждан

3.9.1. Ответы на обращения граждан, с личного приема Главы ЗАТО г.Железногорск, оформляются на бланке Администрации, подписываются Главой ЗАТО г.Железногорск и подлежат согласованию в соответствии с требованиями настоящего порядка.

Ответы на обращения граждан, за исключением ответов на обращения с личного приема Главы ЗАТО г.Железногорск, оформляются на бланке Администрации, подписываются Первым заместителем (заместителем) Главы ЗАТО г.Железногорск, а в случае отсутствия по уважительной причине (болезнь, отпуск, командировка) первого заместителя (заместителя Главы) в отраслевой сфере деятельности при наличии резолюции Главы ЗАТО г.Железногорск (исполняющего обязанности Главы ЗАТО г.Железногорск) руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации.

3.9.2. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

3.9.3. В ответе по обращению гражданина в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если об этом было дано поручение.

3.9.4. Ответы заявителям, ответы в вышестоящие органы, в иные организации готовятся на бланке Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Ответ подлежит согласованию непосредственным руководителем исполнителя, руководителем структурного подразделения и передается на подпись первому заместителю (заместителю) Главы ЗАТО г.Железногорск. При подготовке ответов исполнитель вправе получить устную консультацию специалиста - юрисконсульта юридического отдела Управления по правовой и кадровой работе. Согласование ответа руководителем, специалистом-юрисконсультом Управления по правовой и кадровой работе не производится.

3.9.5. Если в ответе на обращение гражданина указывается срок окончательного разрешения вопроса, то такой ответ считается промежуточным. Сроки окончательного ответа контролируются исполнителем письма.

3.9.6. После завершения рассмотрения обращения исполнитель оформляет ответ указывая номер и дату регистрации входящего обращения.

3.9.7. Специалист отдела общественных связей (общественной приемной) проверяет правильность оформления ответа, регистрирует письмо, присваивает ему номер, после чего снимает обращение с контроля.

3.9.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, распечатывается на бумажном носителе, учитывается в реестре отправляемой корреспонденции и отправляется письмом Почты России по адресу, указанному в обращении. Отправление ответов без регистрации и подписи уполномоченного лица не допускается. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящему порядку, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистами отдела общественных связей (общественной приемной) делопроизводства. Обращения, материалы на бумажных носителях хранятся и уничтожаются в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной в Администрации ЗАТО г.Железногорск.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращений

3.10.1. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений в письменной форме ведет отдел общественных связей (общественная приемная). Информацию о ходе рассмотрения обращений, поданных на личном приеме либо поступивших в Общественную приемную, предоставляет специалист отдела общественных связей (общественной приемной).

3.10.2. Информацию о ходе рассмотрения обращений граждане могут также получить у ответственных исполнителей в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации.

3.10.3. Справочная информация может предоставляться по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- об организации личного приема должностными лицами Администрации.

3.10.4. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в день предшествующий выходному дню или предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

3.10.5. При ответе на входящий телефонный звонок специалист отдела общественных связей (общественной приемной):

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется с указанием фамилии, имени и отчества;

- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет суть вопросов;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенные день и время, к указанному сроку специалист отдела общественных связей (общественной приемной) подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос либо соединяет по телефону с компетентным должностным лицом.

3.11. Порядок и формы контроля за соблюдением сроков

рассмотрения обращений граждан

3.11.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации осуществляется первым заместителем (заместителями) Главы ЗАТО г.Железногорск.

3.11.2. Отдел общественных связей (общественная приемная) еженедельно рассылает первому заместителю (заместителю) Главы ЗАТО г.Железногорск, руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

3.12. Обжалование решения, принятого по обращению

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.