

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НЕФТЕЮГАНСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27.02.2019 № 43-нп

г.Нефтеюганск

**Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах**

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Нефтеюганска, в целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах администрация города Нефтеюганска постановляет:

1.Утвердить порядок организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и её органах согласно приложению к постановлению.

2.Признать утратившими силу постановления администрации города Нефтеюганска:

-от 17.06.2014 № 86-нп «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска»;

-от 04.06.2015 № 62-нп «О внесении изменений в постановление администрации города Нефтеюганска от 17.06.2014 № 86-нп «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска»;

-от 22.01.2016 № 12-нп «О внесении изменения в постановление администрации города Нефтеюганска от 17.06.2014 № 86-нп «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска»;

-от 14.06.2016 № 108-нп «О внесении изменений в постановление администрации города Нефтеюганска от 17.06.2014 № 86-нп «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска».

3.Департаменту по делам администрации города Нефтеюганска (Нечаева С.И.):

-постоянно осуществлять в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка, указанного в пункте 1 постановления;

-разместить постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска в сети Интернет.

4.Обнародовать (опубликовать) постановление в газете «Здравствуйте, нефтеюганцы!».

5.Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6.Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава города Нефтеюганска С.Ю.Дегтярев

Приложение

к постановлению

администрации города

от 27.02.2019 № 43-нп

Порядок

организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах

1.Общие положения

1.1.Целями утверждения порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах (далее – порядок) являются:

-совершенствование работы с обращениями;

-повышение уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам;

-снижение активности населения через разработку управляющих или корректирующих воздействий для требующих повышенного внимания вопросов, выявленных на основе анализа количества и характера обращений, а также установление причинно-следственных связей взаимодействия вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации города Нефтеюганска.

1.2.Настоящий порядок определяет процедуру по централизованному учету, организации рассмотрения, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа, обобщения содержащейся в них информации, а также основные направления по повышению у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающими в адрес главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска, руководителей органов и структурных подразделений администрации города Нефтеюганска.

1.3.Рассмотрение обращений граждан в администрации города Нефтеюганска и ее органах осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Законом Ханты-Мансийского авто­номного округа - Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа -­ Югры»;

-Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, в государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 № 10), с изменениями, утверждёнными подпунктом 4.3 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 25.02.2016 № 11), подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 28.09.2017 № 14), подпунктом 4.1 пункта 4решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 20.09.2018 № 15) (далее – Методические рекомендации);

-Уставом города Нефтеюганска.

1.4.Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

1.5.Порядок не распространяется на:

-отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами администрации города Нефтеюганска по предоставлению муниципальных услуг;

-поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства;

-депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью;

-поступившие запросы по направлениям деятельности;

-служебные документы.

1.6.С целью применения в работе настоящего порядка используются следующие понятия и термины:

Должностное лицо – глава города, высшее должностное лицо администрации города Нефтеюганска, руководитель органа администрации города Нефтеюганска, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, подписание ответа на обращение.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместители главы города Нефтеюганска, руководители органов и структурных подразделений администрации города Нефтеюганска, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.

Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение согласно резолюции должностного лица.

Автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию города Нефтеюганска, либо к должностному или уполномоченному лицу.

Обращение – поступившее в адрес должностного лица предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в администрации города, либо в органе администрации города Нефтеюганска или должностным лицом.

Повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в администрацию города Нефтеюганска, орган администрации или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в администрации города Нефтеюганска или должностным лицом, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащие вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации города Нефтеюганска, органа администрации, должностного или уполномоченного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса.

Контрольное обращение – обращение автора, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления и (или) иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения.

Аналогичное обращение – второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в администрацию города Нефтеюганска, ее органы или структурные подразделения администрации города Нефтеюганска.

Анонимное обращение:

-обращение в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-обращение в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты (почтовый адрес);

-в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации).

Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

Уведомление – письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю о:

-направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

«Много пишущий автор» – автор обращения, направивший к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу три и более обращения по разным вопросам (подвопросам).

Не обращение – текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные либо запрашиваемые журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

Открытое письмо – адресованная администрации города Нефтеюганска или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в сети Интернет.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

Электронное сообщение – адресованная администрации города Нефтеюганска или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы, а также информация, размещенная на адресованных администрации города Нефтеюганска или должностному лицу страницах сайтов в сети Интернет.

Служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности администрации города Нефтеюганска, ее органах и структурных подразделениях или должностных лиц.

СЭД–регистрация документов входящей, исходящей корреспонденции и обращений граждан. При регистрации формируется регистрационно-контрольная карточка (РК), в которую заносятся сведения о документе, и система автоматически присваивает номер в соответствии с заданным шаблоном. К карточке прикрепляются графические образы документов.

Объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения. Объективность означает также отсутствие у подписавших ответ на обращение должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении предоставленной информации.

Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.

Правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя.

«Поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы.

1.7.Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой города Нефтеюганска, высшими должностными лицами администрации города Нефтеюганска и руководителями органов и структурных подразделений администрации города Нефтеюганска.

1.8.Делопроизводство и справочную работу по обращениям граждан, поступающим в адрес:

-главы города и высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан департамента по делам администрации города Нефтеюганска (далее – отдел по работе с обращениями граждан);

-руководителей органов и структурных подразделений администрации города – специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица органов и структурных подразделений администрации).

1.9.Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

2.Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений

2.1.Письменное обращение главе города Нефтеюганска, высшим должностным лицам администрации города Нефтеюганска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Нефтеюганска может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, телеграфом, факсимильной связью, а также через раздел «Интернет-приемная» официального сайта органов местного самоуправления города Нефтеюганска.

2.1.1.Все письменные обращения, адресованные главе города Нефтеюганска, высшим должностным лицам администрации города Нефтеюганска и связанные с их рассмотрением материалы поступают в отдел по работе с обращениями граждан.

2.1.2.В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.1.3.Обращения в форме электронного документа, поступившие на служебный электронный адрес работников администрации города Нефтеюганска, передаются на бумажном носителе в отдел по работе с обращениями граждан специалисту органов и структурных подразделений администрации города, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.4.С целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» работник администрации города Нефтеюганска, ее органа (на чей электронный адрес поступило обращение), обязан проинформировать заявителя при помощи направления на его электронный адрес сообщения о необходимости направления электронных обращений непосредственно через раздел «Интернет-приемная» официального сайта органов местного самоуправления города Нефтеюганска.

2.2.Обращения, поступившие в адрес главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска и руководителей ее органов, подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем письменном или в форме электронного документа обращении в соответствии с требованиями законодательства указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также в обязательном порядке свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), отдел по работе с обращениями граждан копирует и возвращает оригиналы документов лично заявителю.

2.4.Отдел по работе с обращениями граждан при регистрации обращения проверяет правильность его адресации, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип, проверяет историю обращения на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота с присвоением регистрационного номера, одновременно вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.5.На карточках обращений с поручениями главы города*,* высших должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

На карточках обращений с поручениями главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска, руководителей органов администрации города Нефтеюганска, поступивших из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также в случае, если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Особый контроль». Образцы штампов приводятся в приложении 1 к настоящему порядку.

2.6.При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.7.Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента его поступления в администрацию города Нефтеюганска, её орган или структурное подразделение администрации.

2.7.1.Регистрация производится в СЭД.

2.7.2.Письменному обращению присваивается регистрационный номер с созданием его электронного образа.

2.7.3.Указывается фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива, с обязательным указанием фамилии, инициалов и адреса одного из заявителей для направления ответа.

2.7.4.Определяется форма поступления (письменная, в том числе в форме электронного документа, устная).

2.7.5.Отмечается канал поступления обращения: если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и так далее), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма к обращению.

Определяется вид каждого обращения:

-предложение;

-заявление;

-жалоба;

-«не обращение».

2.7.6.Отмечается социальное положение и льготный состав заявителя обращения (кроме коллективных, общественных объединений, юридических лиц).

2.7.7.Определяется кратность поступления (первичное, повторное) обращения.

2.7.8.Определяется вид каждого обращения: предложение, заявление, жалоба.

2.7.9.Определяется тема и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан.

2.7.10.Выявляются обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

-анонимное обращение;

-анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-обращение, в котором обжалуется судебное решение, и которое в течение семи дней со дня его регистрации возвращается заявителю (автору), направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении заявителю ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

-обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы с решением о сообщении гражданину о невозможности в связи с этим дать ответ;

-обращение, содержащее вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу;

-обращения заявителя, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело;

-обращения, не поддающиеся прочтению;

-обращения противоправного характера,

-обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

-«не обращения»;

-открытые письма;

-электронные сообщения.

2.7.11.Обращения, поступившие на имя главы города Нефтеюганска, заместителей главы города Нефтеюганска, руководителей органов и структурных подразделений администрации города Нефтеюганска с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

2.7.12.Указывается количество листов.

2.7.13.От письменного обращения открепляются приложенные оригиналы документов (паспорт, ценные бумаги, удостоверения и так далее), при необходимости документы копируются, оригиналы возвращаются заявителю. В случае если заявитель прислал конверт с приклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.7.14.На поступившем обращении, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется универсальный штрих-код. В случае если место, предназначенное для штрих-кода, занято текстом письма, штрих-код может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

2.8.Гражданин, направивший обращение в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, в котором отсутствуют фамилия гражданина, почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассматривается в установленном законодательством порядке:

2.8.1.Анонимное обращение принимается, регистрируется отделом по работе с обращениями граждан в СЭД. Передается на рассмотрение должностному лицу.

2.8.2.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 с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8.3.По итогам рассмотрения обращения исполнитель подготавливает информацию в письменном виде в адрес должностного лица о результатах рассмотрения данного обращения. Ответ заявителю на анонимное обращение не дается.

2.8.4.Информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения отдел по работе с обращениями граждан вносит в карточку обращения СЭД и обращение снимается с контроля.

2.9.Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора, с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.9.1.Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть   
связано СЭД с предыдущими обращениями.

2.9.2.Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.9.3.В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней отдел по работе с обращениями граждан направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.9.4.В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.10.Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, отделом по работе с обращениями граждан принимается на особый контроль. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в карточке указывается срок, указанный в поручении.

2.11.В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, оригинал обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций.

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

Одновременно гражданин письменно уведомляется о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12.Поступившие для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

2.13.Поступившие «не обращения» по работе с обращениями граждан регистрирует и направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

3.Постановка обращений на контроль

3.1.Все обращения, направляемые в администрацию города Нефтеюганска, высшему должностному лицу либо руководителю органа или структурного подразделения ставятся на контроль с целью устранения недостатков в работе администрации города Нефтеюганска и ее органов.

3.2.Основаниями для постановки на особый контроль обращений также являются:

-содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, лиц без гражданства, общественных объединений, в том числе юридических лиц;

-содержащиеся обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

-поднимаемые в обращении общественно-значимые проблемы (в случае, если автором обращения является объединение граждан или подписано большим количеством граждан).

3.3.Должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, либо специалистами отдела по работе с обращениями граждан обращение может быть возвращено в орган либо структурное подразделение администрации города Нефтеюганска, должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа, для повторного рассмотрения обращения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.4.Решение о постановке на контроль, продление срока контроля, снятии обращения с контроля принимает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

4.Принятие решений о прекращении переписки с заявителем и безосновательности очередного обращения по конкретному вопросу

4.1.Принятие решения о безосновательности очередного обращения, дальнейшего рассмотрения обращения и прекращении переписки с заявителем необходимо в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений граждан.

4.2.Отдел по работе с обращениями граждан, принимающий обращение заявителя, осуществляет проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Если в обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения происходит в установленном порядке, если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то к обращению прикладываются копии предыдущей переписки с заявителем и обращение передается на рассмотрение должностному лицу с обязательной отметкой в СЭД о повторности обращения.

4.3.По результатам резолюции исполнитель, рассмотрев повторное (неоднократное) обращение заявителя:

4.3.1.При повторном обращении, не выявив новых доводов или обстоятельств в обращении, информирует должностное лицо о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки.

Подготавливает проект ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме согласно приложению 2 к настоящему порядку, передает должностному лицу для принятия решения и подписания ответа.

4.3.2.В случае неоднократного обращения более двух раз, не имеющего новых доводов или обстоятельств, исполнитель информирует должностное лицо о необходимости принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, приложив следующую информацию:

-суть первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, содержание данного ответа;

-суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах;

-суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форма ответа согласно приложению 3к настоящему порядку.

-суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3.1раздела 3 настоящего порядка.

4.3.3.Должностное лицо принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

4.3.4.В карточке обращения СЭД отдел по работе с обращениями граждан делает соответствующие отметки о предупреждении прекращения переписки с заявителем, либо о прекращении переписки с обязательным описанием вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором, указанием номера и даты письма о прекращении переписки (помещением электронного образа в СЭД), после чего ответ (уведомление) направляется заявителю, а обращение помещается в архив.

4.3.5.Последующее обращение автора с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с настоящим порядком и ответ не дается. Должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается автору с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.4.В случае поступления в администрацию города Нефтеюганска письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.6 раздела 6 настоящего порядка на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления города Нефтеюганска, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.Направление обращения на рассмотрение

5.1.Отдел по работе с обращениями граждан не позднее следующего рабочего дня после регистрации обращения и составления «Карточки обращения» передает его на рассмотрение главе города, в его отсутствие должностному лицу, его замещающему, высшим должностным лицам администрации города Нефтеюганска для определения в течение двух дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение и подготовку проекта ответа.

5.2.На «Карточке обращения» глава города Нефтеюганска, а в его отсутствие должностное лицо, его замещающее, высшие должностные лица администрации города Нефтеюганска, являющиеся адресатом обращения, накладывают резолюцию, после чего, обращение и все приложенные документы к нему, возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан.

5.3.Резолюция главы города, высших должностных лиц администрации города, руководителей органов администрации города Нефтеюганска о рассмотрении обращения в течение одного рабочего дня после получениявносится отделом по работе с обращениями граждан в СЭД для составления реестра обращений.

5.4.Исполнителю с сопроводительным письмом передается копия карточки обращения с указанием вида контроля, даты передачи, срока исполнения (не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения).

5.5.Карточки обращений граждан, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются в виде копий одновременно всем исполнителям.

5.6.В случае если обращение, по мнению исполнителя, которому было поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения, возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан с письменным обоснованием (указанием причин возврата) в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции либо при наличии согласования с должностным лицом, которому предполагается передать данное обращение на рассмотрение, передается с сопроводительным письмом с обязательным уведомлением отдела по работе с обращениями граждан.

5.7.Подготовку ответа на обращение, отписанное нескольким исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнители, которым поручено совместное рассмотрение обращения, не позднее пяти рабочих дней до истечения срока его рассмотрения, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5.8.В случае рассмотрения обращения, поступившего в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает письменное информирование переадресовавшего его органа о результатах его рассмотрения путем направления сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю.

5.9.Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.10.В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.9 раздела 5 настоящего порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение, то она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.11.В случае если обращение содержит несколько вопросов, то ответ дается на все поставленные вопросы.

5.12.На каждое письменное обращение специалист отдела по работе с обращениями граждан заводит дело.

6.Интернет-приемная

6.1.Для направления письменного обращения в электронном виде в адрес главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска через специальный раздел официального сайта органов местного самоуправления города Нефтеюганска (далее – Интернет-приемная) заявителю необходимо заполнить специальную форму следующего содержания на русском языке, размещенную на электронной странице в разделе:

-фамилия;

-имя;

-отчество (при наличии);

-адрес места жительства: индекс, регион, населенный пункт, улица, дом, номер квартиры (корпус);

-адрес электронной почты (для направления ответа);

-отметка о получении ответа на почтовый адрес (при выборе);

-контактный телефон;

-содержание обращения;

6.2.Просмотр письменных обращений, поступивших в Интернет- приемную производится отделом по работе с обращениями граждан ежедневно в течение рабочего времени.

6.3.Прием и регистрация письменных обращений, направленных в электронном виде, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления обращения.

6.4.Письменное обращение, поступившее в Интернет-приемную, распечатывается с регистрационной карточкой и в течение трех рабочих дней передается на рассмотрение главе города.

6.5.Рассматривается письменное обращение в соответствии с действующим законодательством и настоящим порядком.

6.6.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части второй статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пункта 14.2 раздела 14 настоящего Порядка на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска и гражданину, направившему обращение, в течение семи дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

7.Рассмотрение обращений в органах и структурных подразделениях администрации города Нефтеюганска и подготовка ответа

7.1.Обращение с резолюцией должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, может направляться непосредственно как в органы и структурные подразделения администрации города Нефтеюганска, так и конкретным должностным лицам.

В поручении указываются: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей.

Должностные лица, ответственные за подготовку проекта ответа на обращение при рассмотрении обращения обязаны провести работу с заявителем по существу поставленных в обращении вопросов:

-внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

-принимать объективное, своевременное и всестороннее решение по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;

-систематически анализировать и обобщать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц.

7.2.Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, вправе пригласить автора обращения для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения автора по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3.В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

7.4.В случае поступления от автора обращения заявления об отсутствии подачи обращения, указанное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

7.5.После рассмотрения обращения, поступившего на имя главы города Нефтеюганска, исполнитель готовит проект ответа за подписью высшего должностного лица администрации города в курируемой сфере (за исключением писем, направленных из федеральных органов государственной власти, Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Думы города и т.д.) и передает в отдел по работе с обращениями граждан.

7.6.Поступившие от должностных лиц ответы по итогам рассмотрения обращения и материалы, относящиеся к нему, подлежат возврату в отдел по работе с обращениями граждан, специалисты которого регистрируют их, вносят информацию о завершении рассмотрения, создают электронный образ документа для систематизации, направляют 1 экземпляр ответа исполнителю, проводят анализ ответа.

7.7.В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Рассмотрение подобных обращений производится согласно разделу 4 настоящего порядка.

7.8.Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем отделом по работе с обращениями граждан в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления письма (уведомления), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9.Результатом рассмотрения обращения в администрации города Нефтеюганска и ее органах является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа автору, а в случае, предусмотренном пунктом4.4 раздела 4 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращения и принятия мер по разрешению содержащихся в нем вопросов и ответа авторам.

7.10.Информация о завершении рассмотрения обращения вносится отделом по работе с обращениями граждан в СЭД для систематизации.

7.11.Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений производится на основе ответов должностных лиц администрации города Нефтеюганска, данных по итогам рассмотрения обращений, с учетом:

7.11.1.формы ответа автору:

-письменной,

-устной,

-электронного документа;

7.11.2.характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

-«разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

-«не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

-«поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

-«поддержано частично» – обращение удовлетворено не по всем вопросам;

-«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении его без ответа.

7.11.3.сроков рассмотрения обращений:

-рассмотрено в установленные сроки;

-рассмотрено с нарушением сроков;

-срок продлен;

7.11.4.формы рассмотрения обращений:

-с выездом на место;

-с участием автора;

7.11.5должностные лица, подписавшего ответ:

-глава города Нефтеюганска;

-заместители главы города;

-руководители органов;

7.11.6.информации автора об итогах рассмотрения обращения:

-автором ответ получен;

-автором ответ не получен;

7.11.7.принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:

-привлечены к ответственности;

-не привлечены к ответственности.

7.12.В случае поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения в течение 3 рабочих дней отдел по работе с обращениями граждан осуществляет сопоставление автора обращения с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.13.По итогам сопоставления отдел по работе с обращениями граждан уведомляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о результатах сопоставления, которое принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем отдел по работе с обращениями граждан уведомляет заявителя.

7.14.Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как автор обращения, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

7.15.В случае если исполнитель считает, что обращение содержит вопросы, не входящие в его компетенцию, данное обращение в течение трех дней должно быть возвращено в отдел по работе с обращениями граждан с письменным обоснованием причин возврата обращения для направления обращения должностному лицу с целью определения другого исполнителя.

8.Сроки рассмотрения письменных, устных обращений, в том числе в электронном виде

8.1.Обращение гражданина, поступившее в адрес главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска, руководителей органов администрации города Нефтеюганска в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

8.2.В установленный пунктом 8.1 раздела 8 настоящего порядка срок рассмотрения входит время на регистрацию, визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

8.3.Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.4.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Форма ответа согласно приложению 4 к настоящему порядку.

8.5.Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Отдел внутренних дел Министерства внутренних дел Российской Федерации в городе Нефтеюганска и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подписывается высшим должностным лицом администрации города Нефтеюганска, курирующим данную сферу деятельности в органе администрации города Нефтеюганска – руководителем.

8.6.В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, оригинал обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций.

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

Одновременно гражданин письменно уведомляется о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.Продление срока рассмотрения обращений

9.1.В исключительных случаях для решения указанных в обращении вопросов, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Исполнителем направляется письмо (уведомление) заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока рассмотрения обращения.

9.2.Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В адрес заявителя исполнитель подготавливает и направляет в установленный пунктом 9.1 раздела 9 настоящего порядка срок письмо с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, которое подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

9.3.Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока.

9.4.Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится отделом по работе с обращениями граждан в СЭД.

10.Требования к оформлению ответа на обращение

10.1.По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

10.2.В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

10.3.Ответ в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о рассмотрении обращений подписывает глава города, в случае его отсутствия – лицо, его замещающее, предварительно согласованный с руководителем структурного подразделения в соответствии с компетенцией.

10.4.Ответ на обращение, поступившее в адрес органа администрации города Нефтеюганска, подписывает руководитель органа, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности руководителя.

10.5.Подготовку ответа обеспечивает исполнитель, указанный в резолюции первым (единственным).

10.6.Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех, подписавших обращение.

10.7.Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

10.8.К ответу на обращение прилагается памятка о способах выражения мнения заявителя. Образец памятки приводится в приложении 5 к настоящему порядку.

10.9.Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

10.10.В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Нефтеюганска ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

10.10.1.«Адресат»: почтовый (согласно правил почтовой связи) или электронный адрес заявителя.

10.10.2.«Текст ответа»:

-обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии);

-текст письма.

10.10.3.«Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, личная подпись главы города, в случае его отсутствия – исполняющего обязанности главы города, высших должностных лиц администрации города, руководителя органа администрации города.

10.10.4.«Отметка об исполнителе»: фамилия, имя, отчество (полностью), должность(полностью), номер служебного телефона с указанием кода города.

10.10.5.«Регистрационный номер и дата».

10.11.Регистрация и отправка ответа на обращение, поступившего в адрес:

-главы города и высших должностных лиц администрации города осуществляется отделом по работе с обращениями граждан;

-руководителей органов администрации города осуществляется органом администрации.

Регистрация ответа на поступившее обращение и создание его электронного образа, а также вся переписка, относящаяся к нему, производится в СЭД с присвоением ему регистрационного номера.

10.12.Отдел информационных технологий, документационного обеспечения и контроля департамента по делам администрации осуществляет проверку качества оформления ответов, представляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

10.13.Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в администрации города Нефтеюганска, возвращаются отделом информационных технологий, документационного обеспечения и контроля департамента по делам администрации исполнителю для доработки.

10.14.Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись главе города Нефтеюганска, высшим должностным лицам администрации города Нефтеюганска, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в администрации города несет непосредственный исполнитель документа и руководитель органа администрации города.

10.15.Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Распечатывается отчет об отправке либо производится скриншот сообщения на адрес электронной почты, указанный в обращении. В остальных случаях ответ на обращение направляется заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.16.Отдел информационных технологий, документационного обеспечения и контроля департамента по делам администрации направляет ответ заявителю почтой заказным письмом по адресу, указанному в обращении, не позднее срока, установленного законодательством и согласно разделу8 настоящего порядка, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

10.17.В случае если ответ на обращение заявителя подготовлен за подписью руководителя органа администрации, то данный ответ адресату направляется органом, в отдел по работе с обращениями граждан предоставляется отчет об отправке ответа адресату.

11.Личный прием граждан в администрации города Нефтеюганска

Личный прием граждан должностными лицами в администрации города Нефтеюганска проводится в порядке, утвержденном постановлением администрации города Нефтеюганска.

12.Контроль рассмотрения обращений

12.1.Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы города Нефтеюганска, высших должностных лиц администрации города Нефтеюганска, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

12.2.Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в адрес руководителей органов администрации города, осуществляет орган администрации города.

13.Анализ обращений

13.1.Анализ обращений граждан, поступающих главе города, высшим должностным лицам администрации города и руководителям органов администрации города, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка организации рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Анализ обращений осуществляется в соответствии с утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Методическими рекомендациями:

-по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

-по оценке органами государственной власти автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

-по проведению контрольных мероприятий в органах государственной власти автономного округа и органах местного самоуправления муниципальных образований автономного округа по практике применения Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

-по оценке эффективности деятельности органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

13.2.По итогам каждого квартала органы администрации города (лица, назначенные ответственными в органе) подготавливают за подписью руководителя согласованные заместителем главы города, курирующим деятельность данного органа администрации города, и направляет в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, заместителю главы города, курирующему деятельность департамента по делам администрации, и в отдел по работе с обращениями граждан реестры и итоговые таблицы, анализ рассмотренных обращений с указанием причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, а также принятых мерах по их устранению за отчетный период.

Форму реестров и итоговых таблиц утверждает заместитель главы, курирующий деятельность департамента по делам администрации.

13.3.В случае увеличения количества обращений руководитель органа администрации, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, на основании анализа причин, способствующих увеличению числа обращений по данным вопросам, в течение 5 дней разрабатывает комплекс мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений (далее также – комплекс мер), и план контрольных мероприятий по их исполнению.

13.3.1.Основаниями для включения в Планы контрольных мероприятий являются:

-повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом(месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по общему количеству содержащихся в обращениях вопросов;

-повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по содержащимся в обращениях вопросам, относящимся к компетенции администрации города Нефтеюганска;

-поступление обращения(ий) автора(ов) о преследовании за обращение с критикой соответствующих органов;

-нарушение должностным лицом порядка представления документов и материалов, запрошенных у данного должностного лица, либо необходимых для рассмотрения обращения, либо о результатах рассмотрения обращения, направленного данному должностному лицу на рассмотрение, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

-повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 10 и более процентов активности населения;

-по жалобам на действия (бездействие) должностных лиц администрации города Нефтеюганска, в том числе муниципальных служащих;

-повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по повторным и неоднократным обращениям;

-повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по вторичным обращениям;

-нарушение администрацией города Нефтеюганска срока, установленного законодательством (30 дней), предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений;

-нарушение администрацией города Нефтеюганска срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных в ней необходимых для рассмотрения обращения;

-нарушение должностным лицом срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных у данного должностного лица и необходимых для рассмотрения обращения;

-наличие обращений, размещенных в сети Интернет или опубликованных в средствах массовой информации и вызвавших большой общественный резонанс – получивших до тысячи и более откликов пользователей или читателей.

13.3.2.Если для разработки комплекса мер требуется участие органа администрации города, курируемого другим заместителем главы города, руководитель органа администрации, принявший решение о разработке комплекса мер, обеспечивает участие этого органа администрации по согласованию с заместителем главы города, курирующим указанный орган администрации.

13.4.Руководитель органа администрации до 5 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет заместителю главы города, курирующему деятельность департамента по делам администрации, информацию о принятых мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, и план контрольных мероприятий по их исполнению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер.

13.5.Для анализа обращений отдел по работе с обращениями граждан на основании реестров и итоговых таблиц, направленных органами администрации города Нефтеюганска – в отношении органа администрации, заполненных отделом по работе с обращениями граждан – в отношении администрации города, формирует в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)»:

-оценки администрацией города, органами администрации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мерам с учетом мнения авторов (заявителей) обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерам;

-оценки эффективности деятельности администрации города и ее органов на основе анализа порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

-оценки эффективности деятельности администрации города и ее органов на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Форму реестров и итоговых таблиц утверждает Аппарат Губернатора автономного округа.

13.6.Отдел по работе с обращениями граждан на основании реестров и итоговых таблиц, заполненных органами администрации города Нефтеюганска, формирует сводные реестры и итоговые таблицы, обобщает поступившую информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер и представляет ее в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом.

13.7.Отдел по работе с обращениями граждан ежемесячно не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в Администрацию Президента Российской Федерации информацию в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступившим в администрацию города Нефтеюганска, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в порядке, утвержденном постановлением администрации города Нефтеюганска.

13.8.Органыадминистрации города, муниципальные учреждения, ежемесячно не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в Администрацию Президента Российской Федерации информацию в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступившим в органы администрации города Нефтеюганска, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в порядке, утвержденном постановлением администрации города Нефтеюганска.

14.Основные направления деятельности по повышению у авторов обращений уровня удовлетворенности работы с обращениями

В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями:

14.1.Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа:

-принимает к рассмотрению обращения и даёт авторам ответы по существу поставленных в них вопросов, в том числе на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов;

-рассматривает обращения с участием авторов, направивших обращения, в том числе с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

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

-осуществляет подготовку ответов по существу поставленных вопросов, содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

-осуществляет ознакомление авторов, направивших обращения с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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 законом тайну.

-осуществляет внутренний контроль соблюдения порядка организации рассмотрения обращений.

14.2.Отдел по работе с обращениями граждан:

-осуществляет внутренний контроль результатов рассмотрения обращений иными органами или иными должностными лицами, куда направлены обращения в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращениях вопросов;

-осуществляет внутренний контроль соблюдения порядка организации рассмотрения обращений в администрации города Нефтеюганска;

-осуществляет внешний контроль соблюдения порядка организации рассмотрения обращений путем:

-предоставляет авторам права на обращение через интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска в сети Интернет;

-размещает на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска информацию:

а)о порядке направления обращения в администрацию города Нефтеюганска;

б)о порядке обращения на личный прием, об ответственных за обеспечение личного приема с указанием актов, регулирующих эту деятельность в администрации города Нефтеюганска;

в)о правовых актах, регулирующих порядок работы с обращениями граждан;

г)о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерам;

д)о деятельности телефонных справочных служб; адресах приемных должностных лиц администрации города Нефтеюганска.

-осуществляет правовое просвещение авторов, направивших обращения, путем разъяснения;

-привлекает лиц, виновных в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ,к дисциплинарной и административной ответственности.

-минимизирует сроки рассмотрения обращений, в том числе за счет сокращения сроков пересылки их в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, путем:

-создания единого информационного пространства;

-применения типового общероссийский тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений в целях единообразного учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан;

-создания единых методик учета, систематизации, рассмотрения, обобщения и анализа обращений граждан.

15.Ответственность

15.1.Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

15.2.Все сотрудники администрации города, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося без его согласия.

15.3.Должностные лица, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни автора, без его согласия.

15.4.Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

При утрате исполнителем письменных обращений, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава города.

15.5.При уходе в отпуск, либо по иным причинам отсутствия исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

16.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

16.1.С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

16.2.Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

17.Меры по выявлению и устранению причин, послуживших основанием обращений граждан

17.1.Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращений, обязано проводить анализ вопросов, поднимаемых в обращениях, касающихся действий (бездействий) должностных лиц администрации города (органа администрации города)с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свободы, законных интересов заявителя.

17.2.По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает оценку на предмет наличия неправомерных действий (бездействий) должностных лиц администрации города (органа администрации города), либо ненадлежащее исполнение ими своих должностных обязанностей, послуживших основанием для обращения (далее– причины, послужившие основанием для обращения).

17.3.Факт наличия признаков неправомерных действий (бездействий) должностных лиц администрации города (органа администрации города) является основанием для проведения заседания комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в администрации города (органа администрации) в отношении должностного лица, допустившего нарушения.

18.Критерии оценки ответов должностных лиц администрации на обращения

18.1.Критерии оценки ответов должностных лиц администрации города на обращения разработаны с целью дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений.

18.2.Для оценки ответов на обращения отдел по работе с обращениями граждан осуществляет:

-контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения;

-проверку ответа на наличие необходимых реквизитов;

-оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения («поддержано», «не поддержано», «разъяснено»).

-анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы ‒ «поддержано»;

-анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя, в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления ‒ «разъяснено».

18.3.Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка, отделом по работе с обращениями граждан возвращаются исполнителю для доработки.

19.Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

19.1.По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе «меры приняты») заявителем может быть дана одна из следующих оценок:

-«согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

-«не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

19.2.Оценка заявителем обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и принятых по нему мер определяется:

-в очередном обращении заявителя;

-через Интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска;

-через стационарные ящики «Обращения»;

-посредством телефонной связи, позвонив в отдел по работе с обращениями граждан (орган администрации);

-путем уточнения у заявителя мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме.

19.3.Информация о результатах оценки заявителем рассмотренных вопросов и принятых по ним мер вносится в карточку обращения СЭД.

Приложение 1

к порядку рассмотрения   
обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических

лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах

Образцы

Штампы

Контроль

Контроль

Срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особый контроль

Срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических

лиц, в администрации города

Нефтеюганска и ее органах

Образец

Проект ответа

с предупреждением о возможности

прекращения переписки с заявителем

Ваше обращение на имя/ в адрес, в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Дополнительно информирую, что по вопросу(ам): (указывается содержание вопроса(ов) Вам дд.мм.гггг № 000000, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляю, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам).

Приложение 3

к порядку рассмотрения   
обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических

лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах

Образец

Проект ответа

о прекращении переписки с заявителем

по конкретным вопросам

Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается.

Приложение 4

к порядку рассмотрения   
обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических

лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах

Образец

Проект ответа

о разъяснении порядка обжалования судебных решений (на стадии \_\_\_\_\_\_)

Ваше обращение о несогласии с решением суда, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Приложение 5

к порядку рассмотрения   
обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических

лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах

Памятка

заявителю о выражении мнения по данному ответу

Уважаемый заявитель!

Прошу Вас ознакомиться с данным ответом и выразить свое мнение (согласен, не согласен, согласен частично «указать, с чем не согласен и причину») в связи с требованиями Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, утвержденным решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (протокол заседания от 30.07.2015 № 10).

Ваше мнение необходимо для оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в орган местного самоуправления, и принятых по нему мер.

Свое мнение, согласно методическим рекомендациям, Вы можете выразить:

-в очередном обращении;

-через Интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска;

-через стационарные ящики «Обращения»;

-позвонив по телефонам: (указать номера телефонов специалистов отдела по работе с обращениями граждан(органа), ответственных лиц структурных подразделений администрации города).

Согласование

проекта постановления администрации города Нефтеюганска

«Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска

и ее органах»

1.Визы:

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель главы города | П.А.Прокопович |
| Директор департамента  по делам администрации | С.И.Нечаева |
| Начальник юридическо-  правового управления | И.Н.Иванчикова |

2.Проект разработан:

исполняющим обязанности начальника отдела по работе с обращениями граждан департамента по делам администрации Л.И.Гуляевой.

3.Примечание (замечания):

4.Рассылка:

ДДА (отдел по работе с обращениями граждан

департамента по делам администрации) – 2 экз.

ИАО

ДЖКХ

ДОиМП

ККиТ

КФКиС

ДМИ

ДГиЗО

УОиП

ДФ

ЮПУ

ДЭР

ОПП и СПО

ГОиЧС

КДН

ЗАГС

АК.