(С изменениями, внесенными постановлением администрации от 24.03.2017 № 681)

(С изменениями, внесенными постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)



1. АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА
2. Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
3. ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 октября 2016 года № 2646

О Порядке рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе

юридических лиц в администрации города

Югорска, поступающих главе города Югорска,

первому заместителю главы города Югорска,

заместителям главы города Югорска,

руководителям органов и структурных

подразделений администрации города Югорска

В целях реализации права граждан на обращение в администрацию города Югорска, главе города Югорска, заместителям главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Югорска, поступающих главе города Югорска, первому заместителю главы города Югорска, заместителям главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска (приложение 1).

(В заголовке, преамбуле, пункте 1.1 после слов «главе города Югорска,» дополнено словами «первому заместителю главы города Югорска,» постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

1.2. График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой города Югорска, первым заместителем главы города Югорска и заместителями главы города Югорска (приложение 2).

(Подпункт 1.2 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

1.3. График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц руководителями органов и структурных подразделений администрации города Югорска (приложение 3).

1.4. Контактную информацию для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, получения информации справочного характера; формы: заявления, карточки личного приёма, отчётности (приложение 4).

(Подпункт 1.4 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Югорска:

- от 06.12.2012 № 3220 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию города Югорска, главе администрации города Югорска, заместителям главы администрации города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска»;

- от 02.07.2013 № 1671 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 06.12.2012 № 3220»;

- от 15.08.2014 № 4267 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 06.12.2012 № 3220»;

- от 05.02.2016 № 243 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 06.12.2012 № 3220»;

- от 24.02.2016 № 419 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 06.12.2012 № 3220».

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании города Югорска и разместить на официальном сайте администрации города Югорска.

**Глава города Югорска Р.З. Салахов**

**Приложение 1**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от 31 октября 2016 года № 2646**

**Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц в администрации города Югорска,**

**поступающих главе города Югорска,**

**первому заместителю главы города Югорска,**

**заместителям главы города Югорска,**

**руководителям органов и структурных подразделений**

**администрации города Югорска (далее - Порядок)**

(В наименовании после слов «главе города Югорска,» дополнено словами «первому заместителю главы города Югорска,» постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Раздел I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих главе города Югорска (далее – главе города), первому заместителю главы города – директору департамента муниципальной собственности и градостроительства администрации города Югорска (далее – первый заместитель главы города), заместителям главы города, заместителю главы города – директору департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска, заместителю главы города – директору департамента финансов администрации города Югорска (далее – заместители главы города), руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска (далее – руководители органов и структурных подразделений администрации города), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

(Пункт 1.1 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо – глава города, первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель органа или структурного подразделения администрации города;

2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - глава города, первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель органа администрации города, руководитель структурного подразделения администрации города;

3) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель органа администрации города, руководитель структурного подразделения администрации города которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;

4) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;

5) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации города или должностным лицом;

6) 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 или должностному лицу;

1. повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в администрации города или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

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

9) некорректное по изложению обращение - обращение, текст которого не поддается прочтению;

10) автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию города Югорска;

11) анонимное обращение:

- обращение в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

12) «не обращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- видеоматериалы или иная продукция.

(Пункт 1.4 дополнен подпунктами 10 - 12 постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Раздел П. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение главе города, заместителям главы города, руководителям органов и структурных подразделений администрации города может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт органов местного самоуправления города по адресам, указанным в таблице 1 приложения 4 к настоящему постановлению.

(В пункте 2.1 слова «сайт администрации города» заменены словами «сайт органов местного самоуправления города» постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

(Пункт 2.1 дополнен абзацем постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

2.2. Приём и регистрацию письменных обращений, поступающих:

- главе города, заместителям главы города - осуществляет общий отдел администрации города (далее- общий отдел);

- руководителям органов и структурных подразделений администрации города – осуществляет лицо, ответственное за делопроизводство.

2.3. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства и в журнале регистрации обращений граждан путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), общий отдел снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

(Пункт 2.5 дополнен абзацем постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

2.6. Сотрудник при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на особый контроль, вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп «Особый контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке обращения ставится штамп «Контроль – срок» с указанием срока рассмотрения. Образцы штампов приводятся в таблице 2 приложения 4 к настоящему постановлению.

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

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

В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, гражданину с сопроводительным письмом направляется копия ответа на предыдущее обращение.

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

2.11. Поступившее анонимное обращение регистрируется в системе электронного документооборота с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу 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 по его компетенции для принятия соответствующих решений.

(Раздел 2 дополнен пунктом 2.11 постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Раздел III. Направление обращения гражданина**

**для рассмотрения по компетенции**

3.1. Обращение, поступившее главе города, заместителю главы города, вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается главе города, заместителю главы города для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа.

3.2. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Глава города, заместитель главы города в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему лицу органа или структурного подразделения администрации города подготовку проекта ответа на обращение.

Руководитель органа или структурного подразделения администрации города, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему сотруднику подготовку проекта ответа на обращение или сам готовит проект ответа.

3.4. Поручение главы города, первого заместителя главы города, заместителя главы города о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, вносится в систему электронного документооборота и направляется посредством указанной системы должностным лицам, указанным в поручении.

(Пункт 3.4 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

3.5. Повторное обращение, поступившее главе города, заместителю главы города, после регистрации в общем отделе вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается главе города для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города, администрации города, в течение 7 дней со дня регистрации направляется должностным лицом, ответственным за его рассмотрение в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом и уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

(Пункт 3.9 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается лицу, подавшему жалобу с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**IV. Рассмотрение обращения гражданина**

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в общем отделе.

4.3. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, но не более чем на 30 дней.

4.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

(Пункт 4.5 изложен в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

4.6. Информация о продлении главой города, заместителем главы города срока рассмотрения обращения вносится общим отделом в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. Глава города, заместитель главы города вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.8. Направленный запрос по обращению гражданина, поступивший из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, для предоставления необходимых документов и материалов, если не указан иной срок, рассматривается в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.9. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему 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 при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

4.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.11. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в общем отделе в соответствии с настоящим Порядком и должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «Переписка прекращена».

4.12. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем главой города, заместителем главы города, руководителем органа или структурного подразделения администрации города, в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, главой города, заместителем главы города, руководителем органа или структурного подразделения администрации города, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. После рассмотрения обращения ответ на обращение, а также все материалы, относящиеся к нему передаются на хранение на срок в соответствии с номенклатурой дел.

4.15. Подготовленный должностным лицом ответ на обращение гражданина, в котором вопрос, содержащийся в обращении остался не решённым ставится на дополнительный контроль. Данное обращение снимается с дополнительного контроля только после полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса.

4.16. Заместитель главы города, курирующий вопросы делопроизводства:

1) в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным и ответ на него не дается;

2) в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления лично уведомляет автора обращения (заявителя) и должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

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

(Раздел 4 дополнен пунктом 4.16 постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Раздел V. Оформление ответа на обращение**

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

5.2. 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.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанное главой города, заместителем главы города, осуществляется общим отделом администрации города.

**Раздел VI. Личный прием граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц**

6.1. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

осуществляется главой города, заместителями главы города, руководителями органов и структурных подразделений администрации города в соответствии с графиком, утвержденным настоящим постановлением (приложение 2, 3).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте администрации города, на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ, в помещениях, занимаемых администрацией города, и иных отведенных для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. Организация личного приема главы города, заместителей главы города осуществляется общим отделом администрации города.

Организация личного приема руководителей органов и структурных подразделений администрации города осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство.

6.4. Организация личного приёма должностного лица включает:

1) предварительную запись на личный прием;

2) оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

3) документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в систему электронного документооборота;

(В подпункте 3 пункта 6.4 слова «в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства» заменены словами «в карточку личного приема на бумажном носителе и в систему электронного документооборота» постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

4) контроль рассмотрения обращения, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема;

(В подпункте 4 пункта 6.4 слова «устного и письменного» исключены постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

5) при записи и личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.5. Предварительная запись на личный приём главы города, заместителей главы города, руководителей органов и структурных подразделений администрации, осуществляется специалистом ответственным за делопроизводство, на основании письменного или личного обращения гражданина.

(В пункте 6.5 слова «с изложением вопроса по существу» исключены постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (таблица 3 приложения 4 к настоящему постановлению).

6.7.  В случае, если изложенные в 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 лицу, обратившемуся на личный прием, направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.9. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется куда и в каком порядке он может обратиться.

6.10. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.11. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приёма или направлен письменный ответ.

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

6.14. Заместители главы города, руководители органов и структурных подразделений администрации города ежемесячно и ежеквартально предоставляют до 5 числа каждого месяца, следующего за отчетным месяцем и кварталом, в общий отдел администрации города информацию о личном приёме граждан по форме согласно таблице 5 приложения 4 к настоящему постановлению.

**Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц**

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан поступающих главе города, заместителям главы города - осуществляет общий отдел администрации города.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих руководителям органов и структурных подразделений администрации города, осуществляют специалисты, ответственные за делопроизводство.

7.3. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в органы и структурные подразделения администрации города, обеспечивают их руководители.

7.4. Общий отдел администрации города осуществляет проверки в органах и структурных подразделениях администрации города соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

План проведения проверок ежегодно утверждается заместителем главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан.

7.5. План проведения проверок в органах и структурных подразделениях администрации города после его утверждения направляется в течение 10 дней руководителям этих органов и структурных подразделений. Общий отдел уведомляет руководителя органа или структурного подразделения администрации о дате проведения проверки не позднее, чем за 10 дней до начала проведения проверки.

По окончании проведения проверки общим отделом составляется справка, содержащая сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения. Справка передается на рассмотрение заместителю главы администрации города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан.

7.6. Руководители органов и структурных подразделений администрации города ежемесячно и ежеквартально, до 05 числа следующего за отчетным месяцем и кварталом, представляют в общий отдел администрации города информацию о поступивших письменных обращениях граждан и о соблюдении порядка их рассмотрения по форме согласно таблице 6 приложения 4 к настоящему постановлению.

7.7. Общий отдел администрации города вносит заместителю главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан, предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений граждан;

**Раздел VIII. Анализ и подготовка информации**

**по результатам рассмотрения обращений**

Ведущий специалист общего отдела:

1) ежеквартально до 15 числа следующего за отчетным месяцем и кварталом, представляет заместителю главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан, информацию о количестве и характере письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города Югорска главе города, заместителям главы города, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска с последущим размещением на официальном сайте администрации города Югорска;

2) ежеквартально заполняет реестры и итоговые таблицы по результатам рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, на основании заполненных реестров и итоговых таблиц готовит аналитическую информацию о рассмотрении обращений граждан в администрации города Югорска и направляет в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа-Югры;

3) ежеквартально до 20 числа следующего за отчетным месяцем и кварталом, вносит в подсистему «Реестры обращений граждан» Территориальной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, данные по результатам рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**IX. Ответственность**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации.

(Приложение 2 изложено в новой редакции постановлением администрации от 24.03.2017 № 681)

(Приложение 2 изложено в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Приложение 2**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

от 31 октября 2016 года № 2646

**График**

**личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

**главой города Югорска, первым заместителем главы города Югорска**

**и заместителями главы города Югорска**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О., должность** | **Место приема, телефон приёмной** | **Дни приема** | **Часы приема** |
| Салахов Раис Закиевич  - глава города Югорска | ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 120  8(34675) 50000 | 2 раза в месяц | с 15 до 18 часов |
| Голин Сергей Дмитриевич  - первый заместитель главы города - директор департамента муниципальной собственности и градостроительства  администрации города Югорска | ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 306 8(34675) 50010 | первый и третий вторник месяца | с 15 до 18 часов |
| Бандурин Василий Кузьмич - заместитель главы города - директор департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска | ул.Механизаторов, 22, кабинет 12 8(34675) 71158 | каждый вторник месяца | с 15 до 18 часов |
| Горшкова Людмила Ильинична  - заместитель главы города - директор департамента финансов администрации города Югорска | ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 306 8(34675) 50010 | четвертый вторник месяца | с 15 до 17 часов |
| Долгодворова Татьяна Ивановна  - заместитель главы города Югорска | ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 307 8(34675) 50006 | второй и четвертый вторник месяца | с 15 до 17 часов |
| Бородкин Андрей Викторович  - заместитель главы города Югорска | ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 307  8(34675) 50006 | первый и третий вторник месяца | с 15 до 18 часов |

(Приложение 3 изложено в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Приложение 3**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

от 31 октября 2016 года № 2646

**График**

**личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

**руководителями органов и структурных подразделений**

**администрации города Югорска**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О., должность** | **Место приема** | **Дни приема** | **Часы приема** |
| Бобровская Наталья Игоревна – начальник Управления образования | ул. Геологов, 13, кабинет 1 | каждую среду месяца | с 14 до 17 часов |
| Бурматов Владимир Михайлович – начальник управления социальной политики | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 316 | каждый вторник месяца | с 15 до 18 часов |
| Нестерова Наталья Николаевна – начальник управления культуры | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 314 | каждую среду месяца | с 14 до 17 часов |
| Павлова Елена Ивановна – начальник управления жилищной политики | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 216 | среда, четверг | с 14 до 17 часов |
| Бодак Евгения Андреевна –  начальник управления по вопросам муниципальной службы, кадров и архивов | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 408 | каждый вторник месяца | с 15 до 17 часов |
| Оводова Татьяна Витальевна – начальник  отдела опеки и попечительства | ул. Ленина, 41, кабинет 104 | понедельник, четверг | с 14 до 17 часов |
| Крылов Дмитрий Александрович – начальник  юридического управления | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 227 | каждую среду месяца | с 15 до 18 часов |
| Русин Валерий Иванович-  начальник отдела  по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям, транспорту и связи | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 225 | каждый вторник месяца | с 15 до 18 часов |
| Иванова Надежда Михайловна – исполняющий обязанности начальника управления по вопросам общественной безопасности | ул. 40 лет Победы, 11,  кабинет 228 | каждую среду месяца | с 14 до 17 часов |

(Приложение 4 изложено в новой редакции постановлением администрации от 16.06.2017 № 1456)

**Приложение 4**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

от 31 октября 2016 года № 2646

**Таблица 1**

**Контактная информация для направления обращения гражданином,**

**объединением граждан, в том числе юридическим лицом,**

**получения информации справочного характера**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес | 628260, ул. 40 лет Победы, д. 11, г. Югорск,  Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область |
| Контактные телефоны общего отдела администрации города Югорска для приема обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации | 8 (34675) 5-00-44 |
| Адрес электронной почты для обращений | adm@ugorsk.ru |
| Адрес электронного сервиса «Обращения граждан» | www.admugorsk.ru |

**Таблица 2**

Форма карточки личного приема

**Карточка**

**личного приёма**

№ \_\_\_ *Дата*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилиядолжностного лица, проводившего прием: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Фамилия, имя, отчество заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ социальная группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

категория \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характер вопроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Ход выполнения

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Результат рассмотрения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов***

Со слов заявителя письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись должностного лица проводившего прием*

С контроля снял:

**Таблица 3**

Форма заявления

Главе города Югорска

Ф.И.О.

или

Заместителю главы

города Югорска

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

**Таблица 4**

**Информация**

**о личном приеме граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность, Ф.И.О. должностного лица

за месяц /квартал 20\_\_\_\_года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество граждан,  принятых в  ходе  личных  приемов | в т.ч. | | Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приёме | | | |
| на личном приеме | на  выездном  личном  приеме | разъяснено | поддержано | не поддержано | перенаправлено |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |  |
| 1.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Итого:** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Количество проведенных личных приёмов граждан:** | | | | | **Количество принятых граждан в ходе личного приема:** | | | |

Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в органы и структурные подразделения администрации города

**Таблица 5**

**Информация о поступивших письменных обращениях граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*

(наименование структурного подразделения администрации города Югорска)

за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяц / квартал

Дата составления отчета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Составитель отчета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Количество поступивших обращений | в т.ч. | | Результаты рассмотрения письменных обращений граждан | | | |
|  |  |  | Рассмотрено в срок | Рассмотрено с нарушением срока | разъяснено | поддержано | не поддержано | перенаправлено |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1.1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Итого:** |  |  |  |  |  |  |  |

\* указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в органы и структурные подразделения администрации города