



РАСПОРЯЖЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

от 17.06.2024

№ 95-р

О внесении изменений в
распоряжение Администрации
города Когалыма
от 29.02.2016 №28-р

В соответствии с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 №130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», в целях совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

1. В распоряжение Администрации города Когалыма от 29.02.2016 №28-р «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в адрес главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма» (далее – распоряжение) внести следующие изменения:

1.1. В наименовании, пункте 1 распоряжения слова «рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в адрес главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма» заменить словами «рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Администрацию города Когалыма»;

1.2. Приложение к распоряжению изложить в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Заместителям главы города Когалыма, руководителям структурных подразделений Администрации города Когалыма обеспечить надлежащее исполнение порядка работы с обращениями граждан в Администрации города Когалыма.

3. Руководителям структурных подразделений Администрации города Когалыма:

3.1. Обеспечить ознакомление работников структурных подразделений Администрации города Когалыма с настоящим распоряжением под роспись в течение месяца с момента издания настоящего распоряжения;

3.2. Предоставить информацию об ознакомлении работников с настоящим распоряжением в управление по общим вопросам Администрации города Когалыма.

4. Признать утратившими силу следующие распоряжения Администрации города Когалыма:

4.1. от 05.04.2016 №55-р «О внесении дополнения в распоряжение Администрации города Когалыма от 29.02.2016 №28-р»;

4.2. от 25.10.2016 №167-р «О внесении изменений в приложение к распоряжению Администрации города Когалыма от 29.02.2016 №28-р»;

4.3. от 17.01.2018 №10-р «О внесении изменения в распоряжение Администрации города Когалыма от 29.02.2016 №28-р»;

4.4. от 30.07.2020 №129-р «О внесении изменения в распоряжение Администрации города Когалыма от 29.02.2016 №28-р».

5. Контроль за выполнением распоряжения возложить на первого заместителя главы города Когалыма Р.Я.Ярема.

Глава города Когалыма



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Н.Н.Пальчиков

Сертификат
33F24FAB1159EDD3712CC204B981A8CC
Владелец Пальчиков Николай Николаевич
Действителен с 27.05.2024 по 20.08.2025

Приложение
к распоряжению Администрации
города Когалыма
от 17.06.2024 № 95-р

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Администрацию города Когалыма (далее – Порядок)

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет процедуры централизованного учета, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в том числе в электронном виде, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращений иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – обращения), поступающих в адрес главы города Когалыма, заместителей главы города Когалыма, руководителей структурных подразделений Администрации города Когалыма и в Администрацию города Когалыма, а также осуществления контроля за их рассмотрением.

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений, поступающих в адрес главы города Когалыма, заместителей главы города Когалыма, руководителей структурных подразделений Администрации города Когалыма и Администрации города Когалыма, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

1.3. Порядок не распространяется на:

- поступившие документы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные ими в порядке судопроизводства, запросы депутатов по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью;
- сообщения граждан, направленные на официальные страницы в социальных сетях Администрации города Когалыма, обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ) подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг.

1.4. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», распоряжением Администрации города Когалыма от 04.07.2019 №141-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству Администрации города Когалыма».

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденного

протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 №15, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

Раздел 2. Основные термины и понятия

2.1. В Порядке используются термины и понятия, предусмотренные статьей 4 Федерального закона №59-ФЗ.

Также для целей Порядка используются следующие понятия:

- автор обращения (заявитель) - гражданин, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), или устной форме к главе города Когалыма, заместителям главы города Когалыма;

- анонимное обращение - обращение в:

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

- форме электронного документа, в котором не указана фамилия или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

- 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 Когалыма или структурные подразделения Администрации города Когалыма;

- видео-конференц-связь - формат личного приема заявителей с применением специального программного обеспечения, позволяющего осуществлять рассмотрение устного обращения заявителя в удаленном режиме;

- виртуальная приемная - раздел на официальном сайте органов местного самоуправления города Когалыма: www.admkogalym.ru (далее - Виртуальная приемная);

- должностное лицо – глава города Когалыма, заместители главы города Когалыма, руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, назначение ответственного исполнителя, подписание ответа на обращение;

- исполнитель - лицо, ответственное за подготовку ответа (проекта ответа) на обращение согласно резолюции должностного лица в установленный законом срок, указанный в резолюции единственным;

- коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

- карточка обращения - документ с присвоенным регистрационным номером и датой обращения, содержащий информацию о заявителе, форму, вид и содержание обращения, информацию об отправителе запроса, срок рассмотрения обращения, поручения должностных лиц, а также дополнительные сведения (при необходимости);

- необращение - текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом №59-ФЗ к обращениям, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

- основной исполнитель - специалист структурного подразделения, назначенный за подготовку сводного ответа (проекта ответа) на обращение, указанный в резолюции первым;

- обращение - документ, поступивший в адрес должностного лица, предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;

- обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению)
- обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

- обращение, некорректное по содержанию - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности;

- письменное обращение - документ на бумажном носителе, поступивший на почтовый адрес Администрации города Когалыма или переданный заявителем лично;

- первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Администрации города Когалыма, либо в структурном подразделении Администрации города Когалыма или должностным лицом;

- повторное (неоднократное) обращение - второе и последующее обращение, поступившее в Администрацию города Когалыма 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 Когалыма или должностным лицом, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

- поручение - отраженное в материалах письменного обращения указание на исполнителей по данному обращению;

- резолюция - распоряжение по рассмотрению письменного обращения, отраженное в материалах письменного обращения рядом с поручением;

- система электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД) - система автоматизации делопроизводства и документооборота, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним;

- соисполнители - группа лиц, которым поручено совместное рассмотрение обращения и подготовка ответа, согласно резолюции должностного лица;

- устное обращение - личное обращение заявителя в устной форме на личном приеме должностного лица, ответ на которое дается в устной форме в ходе личного приема либо в письменной форме согласно поручению должностного лица;

- уведомление - письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю: о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в 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;

- электронное обращение - документ, поступивший на адрес электронной почты Администрации города или посредством Виртуальной приемной;

- электронный образ - электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

Раздел 3. Прием и регистрация письменных обращений граждан

3.1. Обращение, направленное в адрес главы города Когалыма, заместителей главы города Когалыма, руководителей структурных подразделений и в Администрацию города Когалыма, может быть доставлено лично заявителем, через представителей, почтовым отправлением, через Виртуальную приёмную, Единый портал, а также в устной форме в ходе личного приема граждан.

Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему Порядку.

3.2. Получение и обработка обращений, поступающих в форме электронного документа, через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений, сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения, обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №2334.

3.3. Письменные обращения, поступившие в адрес главы города Когалыма принимаются и регистрируются специалистами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма (далее – специалисты отдела делопроизводства).

3.4. Письменные обращения, поступившие в адрес заместителей главы города Когалыма, принимаются и регистрируются специалистами Муниципального казенного учреждения «Управление обеспечения деятельности органов местного самоуправления» (далее – специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС»).

3.5. Письменные обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений Администрации города Когалыма, принимаются и регистрируются в соответствующих структурных подразделениях специалистами, ответственными за ведение делопроизводства (далее – специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма).

3.6. Регистрация обращений осуществляется в течение 3 дней со дня поступления в Администрацию города Когалыма:

3.6.1. Регистрация обращений осуществляется в СЭД путем создания электронной регистрационной карточки с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа в случае поступления обращения в письменной форме.

На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу указываются сведения о регистрации (дата, время, порядковый номер) посредством проставления регистрационного штампа. В случае если указанное место занято текстом, сведения о регистрации указываются в другом месте.

3.6.2. Специалисты отдела делопроизводства, специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС», специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма при регистрации обращения в обязательном порядке:

- проверяют правильность адресования документа;
- данные заявителя (фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)), адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, в случае если не указаны фамилия или адрес обращение рассматривается в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Порядка;
- наличие подписи и даты;
- определяют суть обращения, тематику вопроса.

3.6.3. В регистрационной карточке обращения указывается следующая информация:

- Ф.И.О. заявителя, адрес и дополнительные сведения, указанные заявителем в обращении. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется заявитель, указанный в обращении первым, или в адрес которого просят направить ответ, при необходимости добавляются остальные корреспонденты, устанавливается признак коллективного обращения;
- вид поступившего документа: предложение, заявление, жалоба и запрос;
- вид доставки (лично, почта, Виртуальная приемная, E-mail и др.);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- краткое содержание поступившего документа;
- тема и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;
- при перенаправлении обращения, а также в случае направления запроса по обращению, заполняются реквизиты сопроводительного письма и запроса;

- признак контрольности, при постановке документа на контроль необходимо указать контрольный срок;
- признак вторичности обращения;
- плановый срок рассмотрения.

3.7. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения автору обращения (заявителю) специалистами отдела делопроизводства, специалистами (секретарь) МКУ «УОДОМС», специалистами структурных подразделений Администрации города Когалыма направляется уведомление о дате и номере регистрации его обращения по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

3.8. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя), вопросах, содержащихся в нем, специалисты отдела делопроизводства вносят в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

3.9. Если письменное обращение, поступившее непосредственно от заявителей, является коллективным, то в качестве корреспондента по обращению в СЭД указывается первый по порядку подписавшийся заявитель либо заявитель, в адрес которого содержится просьба направить ответ.

3.10. При поступлении последующего обращения специалисты отдела делопроизводства, специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС», специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма связывают его в СЭД с предыдущими обращениями того же автора обращения (заявителя) для создания истории обращений.

3.11. Обращение поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, регистрируются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших в форме электронного документа или в письменной форме, либо их подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

3.12. Поступившее неоднократно обращение подлежит регистрации. В случае если срок рассмотрения предыдущего повторного обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

3.13. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в дополнение к первичному обращению, рассмотрение которого заявитель просит прекратить, и передается должностному лицу, которому адресовано первичное обращение, для принятия решения о прекращении рассмотрения обращения и дачи поручения о направлении соответствующего уведомления заявителю.

Раздел 4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Зарегистрированные обращения, не позднее следующего рабочего дня после их регистрации поступают на рассмотрение должностным лицам для определения в течение 2 рабочих дней исполнителя, ответственного за

подготовку ответа (проекта ответа) и дачи поручения по обращению, посредством СЭД.

4.2. Поручение по исполнению обращений даются в форме резолюции и включают последовательно фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения и срок исполнения.

4.3. Подготовку ответа на обращение, отписанное несколькими исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока его рассмотрения обращения, установленного в СЭД, обязаны обеспечить представление информации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа), основному исполнителю.

Соисполнители, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации основному исполнителю.

4.4. Обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке:

4.4.1. Анонимное обращение принимается, регистрируется и передается на рассмотрение должностному лицу. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в письменном виде подготавливает информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения в адрес заявителя с указанием имеющихся контактных данных.

4.4.2. Анонимное обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации, рассмотрению и направлению с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, регистрируется и в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается заявителю, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4.4. Обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, регистрируется, рассматривается в установленном законодательством порядке, заявителю направляется информация о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4.5. Обращение, текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи подлежат регистрации, но не подлежат направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией. Заявителю подготавливается и направляется письмо (уведомление) за подписью должностного лица об отказе в рассмотрении обращения и направлении ответа, если его фамилия и почтовый

адрес поддаются прочтению в течение 7 дней со дня регистрации отдельного обращения.

4.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

4.6. Поступившее обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений не позднее 3 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения в структурное подразделение Администрации города Когалыма, которое осуществляет функции по реализации единой государственной политики в сфере профилактики и противодействия коррупции, для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, а в случае выявления таковых - централизованного учета такого обращения, результатов его рассмотрения и принятых по нему мер.

4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц организаций, учреждений, предприятий, оригинал обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций, учреждений, предприятий с обязательным уведомлением заявителя о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Раздел 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В срок, установленный пунктом 5.1 Порядка, входит время на регистрацию, на рассмотрение по существу, подготовку проекта ответа, его согласование (визирование), 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.

5.2. В случаях, предусмотренных Федеральным законом №59-ФЗ, не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 5.1 Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения принимается должностным лицом.

5.4. Основным исполнителем не менее чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения готовится ответ (уведомление о продлении) с указанием причин продления срока рассмотрения обращения. Уведомление подписывается должностным лицом. Регистрацию и направление уведомления осуществляют специалисты отдела делопроизводства, специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС», специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма.

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

Раздел 6. О принятии решений о прекращении переписки с заявителем и безосновательности очередного обращения по конкретному вопросу

6.1. 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.

6.2. Специалисты отдела делопроизводства, специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС», специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма осуществляют проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Повторное (неоднократное) обращение регистрируется в СЭД, создается отметка о повторности обращения и связь с предыдущими обращениями заявителя, рассматривается должностным лицом и в соответствии с резолюцией направляется исполнителю.

Если в обращении содержатся новые вопросы, то заявителю необходимо сообщить, что переписка по определенному вопросу прекращена, а по новому вопросу заявителю подготавливается и направляется письменный ответ.

6.3. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чем не позднее окончания тридцатого дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации) направляется заявителю уведомление о прекращении переписки по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

При принятии решения о прекращении переписки оценивается объективность и всесторонность рассмотрения предыдущих письменных обращений заявителя, а также отсутствие новых доводов и обстоятельств (новые аргументы, факты, новая информация о дате или месте совершения, описываемого заявителем события).

6.4. Должностное лицо подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

6.5. Ответ (уведомление) о прекращении переписки регистрируется в СЭД.

6.7. При поступлении обращения, по которому переписка была прекращена, исполнитель направляет заявителю письмо, в котором указывает о ранее принятом решении о прекращении переписки.

Раздел 7. Подготовка и оформление ответа заявителю

7.1. Проект ответа на обращение, поступившее на имя главы города Когалыма, подписывается главой города Когалыма, в случае его отсутствия – исполняющим обязанности главы города Когалыма.

Проект ответа на обращение регистрируется в СЭД.

Исполнитель заполняет все необходимые реквизиты добавляет визирующих и подписантов. Подтверждением согласования проекта ответа на обращение является лист согласования, который формируется в СЭД.

При подготовке проекта ответа в список визирующих необходимо включать заместителя главы города Когалыма, курирующего структурное подразделение и руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственное за подготовку ответа на обращение, соисполнителей.

Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение в СЭД, а также его направление по указанному адресу осуществляют специалисты отдела делопроизводства.

7.2. Проект ответа на обращение, поступившее на имя заместителя главы города Когалыма подписывается заместителем главы города Когалыма.

При подготовке проекта ответа за подписью заместителя главы города Когалыма, в список визирующих необходимо включать руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственное за подготовку ответа на обращение, соисполнителей.

Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение в СЭД, а также его направление по указанному адресу осуществляют специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС».

7.3. Проект ответа на обращение, поступившее на имя руководителя структурного подразделения Администрации города Когалыма подписывается руководителем структурного подразделения Администрации города Когалыма.

Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение в СЭД, а также его направление по указанному адресу осуществляют специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма.

7.4. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты: регистрационный номер и дата документа, данные заявителя (фамилия и инициалы, почтовый или электронный адрес), обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее - при наличии), текст ответа, должность, инициалы имени и отчества (последнее - при наличии), фамилия подписывающего лица, его подпись, отметка об исполнителе.

7.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ должен быть оформлен в форме пакета электронных файлов, подписанного электронной подписью должностного лица, где информация представлена в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах; пакет указанных файлов должен содержать файл,

позволяющий заявителю убедиться в достоверности и действительности подписи должностного лица, подписавшего ответ с помощью электронной подписи (информация в электронной форме, подписанная электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью).

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в электронном обращении заявитель указал почтовый адрес для получения ответа, то ответ дополнительно направляется на почтовый адрес, указанный заявителем в обращении.

В случае если в письменном обращении заявитель указал адрес электронной почты для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7.6. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный и иной правовой акт, копия соответствующего акта направляется гражданину.

7.7. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы, разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, направленные на восстановление или защиту его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

7.8. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, или заявителю, в адрес которого просят направить ответ с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан или каждому из заявителей в случае наличия такой просьбы в обращении.

7.9. Если обращение поступило через Виртуальную приёмную, исполнителем готовится ответ для размещения его на официальном сайте органов местного самоуправления города Когалыма в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» без указания сведений, содержащих персональные данные, а также составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

7.10. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, направляемого на подпись должностному лицу, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города Когалыма несет непосредственный исполнитель документа и руководитель структурного подразделения Администрации города.

Раздел 8. Личный приём граждан

8.1. Личный прием заявителей в Администрации города Когалыма (далее - личный прием) осуществляется должностными лицами Администрации города Когалыма по предварительной записи заявителя при личном обращении или по телефону.

Информация о порядке и графике приёма граждан должностными лицами Администрации города Когалыма размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

8.2. Запись граждан на личный приём к главе города Когалыма осуществляют специалисты отдела делопроизводства.

Запись граждан на личный прием к заместителям главы города Когалыма осуществляют специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС».

Заместители главы города Когалыма проводят личный прием граждан в пределах своей компетенции, а также по вопросам, относящимся к компетенции курируемых ими структурных подразделений Администрации города Когалыма.

Руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма проводят личный прием граждан в пределах своей компетенции.

8.3. В случае если глава города Когалыма либо заместитель главы города Когалыма по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, официальное мероприятие) не могут принять заявителя, прием по личным вопросам переносится на более поздний срок.

Специалисты отдела делопроизводства, специалисты (секретарь) МКУ «УОДОМС» письменно уведомляют о переносе приёма граждан, которым была установлена дата приёма или вновь обратившимся гражданам.

8.4. Личный прием граждан в Администрации города Когалыма и ее структурных подразделениях может проводиться в режиме видео-конференц-связи, аудио-связи и иных видов связи.

8.5. Подключение и настройка информационной системы видеоконференцсвязи и иных видов связи осуществляют специалисты информационно-технологического отдела МКУ «УОДОМС».

8.6. Организационное и документационное сопровождение личного приема главой города Когалыма (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, приглашение должностных лиц Администрации города Когалыма, участие в личном приеме, систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется специалистами отдела делопроизводства.

8.7. Организационное и документационное сопровождение личного приема заместителей главы города Когалыма (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, приглашение должностных лиц Администрации города Когалыма, участие в личном приеме, систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется специалистами (секретарь) МКУ «УОДОМС».

8.8. Организационное и документационное сопровождение личного приема руководителями структурных подразделений Администрации города Когалыма (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, участие в личном приеме, систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется специалистами структурных подразделений Администрации города Когалыма.

8.9. На личном приеме присутствует заявитель, предварительно записанный на прием. Присутствие при проведении личного приема иных не заявленных заранее заявителей, за исключением несовершеннолетних детей заявителя, не допускается.

8.10. Если обращение является коллективным, то при осуществлении предварительной записи у заявителя уточняются данные всех участников планируемого личного приема (остальных заявителей, их представителей)/

По коллективному обращению на личном приеме одновременно могут быть приняты не более пяти заявителей.

8.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов помимо лица, осуществляющего личный прием, на личном приеме могут присутствовать иные должностные лица Администрации города Когалыма, руководители или представители структурных подразделений Администрации города Когалыма, также к личному приему могут быть привлечены должностные лица государственных органов или муниципальных учреждений, а также руководители предприятий города Когалыма.

8.12. В ходе личного приема должностными лицами Администрации города Когалыма для идентификации должностных лиц Администрации города Когалыма необходимо наличие кувертной карты в месте проведения личного приема.

8.13. Гражданин, обратившийся на личный прием, излагает суть обращения в письменной форме до личного приема и предоставляет его, а также дополнительные материалы и документы лично, через Виртуальную приемную или посредством электронной почты.

8.14. На каждого гражданина заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

Информация, изложенная заявителем в письменной форме по существу поставленных вопросов, прикладывается к карточке личного приема.

8.15. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.16. Содержание устного обращения, заявленное в ходе личного приема, заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема должностным лицом и гражданином собственноручно ставится подпись о согласии и дата.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Когалыма, гражданину разъясняется куда и в каком порядке следует обратиться.

8.17. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражён в виде резолюции в карточке обращения личного приема.

В случае, если гражданину в ходе личного приема даны исчерпывающие разъяснения в карточке личного приема ставится отметка «Разъяснено» и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то в резолюции указывается исполнитель и готовится поручение с указанием срока его исполнения.

8.18. Письменный ответ по результатам проведения личного приема направляется в адрес заявителя не позднее окончания тридцатого дня с даты проведения личного приема (включая день проведения личного приема).

8.19. Организацию приёма Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Губернатор автономного округа) в режиме видеоконференции на территории города Когалыма осуществляет отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации города Когалыма. Подготовку и работу мультимедийного оборудования для проведения видеоконференцсвязи обеспечивают специалисты информационно-технологического отдела МКУ «УОДОМС».

8.20. Во время проведения приёма Губернатором автономного округа в режиме видеоконференцсвязи совместно с главой города Когалыма присутствуют заместитель главы города Когалыма и руководитель структурного подразделения Администрации города Когалыма, в компетенции которых находится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан. При необходимости на приём могут быть приглашены другие специалисты Администрации города Когалыма и подведомственных учреждений, а также другие заинтересованные должностные лица.

Раздел 9. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес главы города Когалыма осуществляют специалисты отдела делопроизводства.

Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес заместителей главы города Когалыма осуществляют специалистами (секретарь) МКУ «УОДОМС».

Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес руководителей структурных подразделений Администрации города Когалыма осуществляют специалисты структурных подразделений Администрации города Когалыма.

9.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- проверку проекта ответа на обращение;
- снятие обращений с контроля;
- обобщение и анализ результатов исполнения обращений.

Раздел 10. Анализ работы с обращениями граждан

10.1. Анализ обращений граждан, поступающих в адрес должностных лиц Администрации города Когалыма, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка 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.

10.2. Для проведения ежеквартального мониторинга структурные подразделения Администрации города Когалыма и подведомственные учреждения не позднее 5 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, представляют в отдел делопроизводства следующие сведения:

- количество поступивших обращений;
- по каким основным вопросам поступили (тематика) обращения;
- количество повторных обращений;
- количество коллективных обращений;
- количество исполненных обращений;
- количество обращений, рассмотренных с выездом на место;
- количество обращений, исполненных с нарушением установленных законодательством сроков, с указанием причины данного нарушения;
- результаты рассмотрения обращений (дано разъяснение, принято положительное решение, отказано в удовлетворении просьбы, принято к сведению, оставлено без рассмотрения, переадресовано в государственные органы, другие учреждения, организации и службы);
- количество обращений, оставшихся на исполнении на отчётную дату;
- какие меры принимаются по улучшению исполнительской дисциплины и качества рассмотрения первичных обращений граждан.

10.3. Специалисты отдела делопроизводства ежеквартально до 20 числа, следующего за отчетным кварталом, готовят и направляют главе города Когалыма информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их разрешению, а также информацию о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Администрации города Когалыма.

10.4. Специалисты отдела делопроизводства ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, вносят сведения по результатам работы с обращениями граждан в подсистему «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)».

10.5. Ежеквартально до 10 числа, следующего за отчётным кварталом, специалистами отдела делопроизводства готовится аналитическая записка о количестве и характере обращений граждан, поступивших в адрес главы города Когалыма, Администрации города Когалыма, для размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.admkogalym.ru).

Раздел 11. Ответственность

11.1. Лица, нарушившие требования Федерального закона №59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.2. Все сотрудники Администрации города Когалыма, 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.

11.3. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

11.4. При временном отсутствии, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию руководителю структурного подразделения либо лицу, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан

Контактная информация для направления обращений гражданином,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом, получения
информации справочного характера

Почтовый адрес для направления обращений: 628485, ул. Дружбы
Народов, дом 7, город Когалым, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.

Адрес электронной почты для обращений: delo@admkogalym.ru.

Электронный сервис размещен на главной странице официального сайта
органов местного самоуправления города Когалыма в
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
(www.admkogalym.ru).

Прием письменных обращений производится с понедельника по
пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, с 08-30 час. до 12-30
час. и с 14-00 час. до 17-00 час. в кабинете №101 здания Администрации города
Когалыма, расположенного по адресу: город Когалым, улица Дружбы Народов,
дом 7, тел. 8(34667) 93-614, 93-813.

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан

Примерная форма
уведомления о получении письменного обращения гражданина

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано _____
(фамилия, имя, отчество)

Ваше обращение принято « ____ » _____ 20 ____ года, всего на ____
листах.

(фамилия, имя, отчество, должность специалиста, принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации
письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

« ____ » _____ 20 ____ год _____
(подпись)

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан

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 граждан,
объединений граждан

Карточка личного приёма

Ф.И.О. должностного лица, проводившего приём:

Заявитель: _____

Адрес, телефон: _____

Регистрационный номер: _____

Содержание обращения: _____

Ход выполнения

Резолюция

Результат исполнения поручения:

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

(подпись заявителя)

со слов заявителя письменный ответ не требуется

(подпись должностного лица, проводившего прием)