

РАСПОРЯЖЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

От «29» февраля 2016 г.

№ 28-р

О Порядке рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, поступающих
в адрес главы города Когалыма,
в Администрацию города Когалыма

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Когалыма, в целях совершенствования работы Администрации города Когалыма с обращениями граждан:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в адрес главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма, согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Распоряжение Администрации города Когалыма от 29.06.2012 №177-р «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма»;

2.2 Распоряжение Администрации города Когалыма от 29.12.2012 №345-р «О внесении изменений в распоряжение Администрации города Когалыма от 29.06.2012 № 177-р».

3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя главы города Когалыма С.В.Поддивилова.

Глава города Когалыма

Н.Н.Пальчиков

Приложение
к распоряжению Администрации
города Когалыма
от 29.02.2016 №28-р

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
поступающих в адрес главы города Когалыма
в Администрацию города Когалыма

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в адрес главы города Когалыма, первого заместителя главы города Когалыма, (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Когалыма.

1.2. Порядок устанавливает систему работы по централизованному учёту, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализу их содержания, проведению личного приёма граждан в Администрации города Когалыма.

1.3. В настоящем Порядке основные термины используются в указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города Когалыма. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации города Когалыма, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1.5. В Администрации города Когалыма делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма (далее - отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан).

1.6. Методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Когалыма осуществляются отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Письменные обращения граждан, объединений граждан, поступающие в адрес главы города Когалыма, первого заместителя главы города Когалыма могут быть направлены гражданами лично, через представителей, почтовым отправлением, в электронном виде по электронной почте и через виртуальную приёмную, размещённую на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.2. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются специалистом отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, в том числе при осуществлении личного приёма гражданина. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

2.3. Регистрация письменных обращений осуществляется в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота путем присвоения ему порядкового номера и созданием электронной регистрационной карточки (далее - ЭРК). При регистрации обращения проверяется правильность его адресования, выявляются поставленные в обращении вопросы, определяется их тематика, проверяется история обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляется с находящейся в архиве перепиской, вводится аннотация обращения.

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.

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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного структурного подразделения Администрации города Когалыма в другое новый регистрационный номер не присваивается.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

Если гражданин к обращению приложил конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверты используются для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.6. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину был направлен ответ.

2.7. Зарегистрированные обращения направляются по системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота главе города Когалыма, заместителям главы города Когалыма по их компетенции для рассмотрения и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа гражданину.

ЭРК обращения гражданина автоматически направляется по системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота в структурное подразделение, выбранное главой города Когалыма, первым заместителем главы города Когалыма (по компетенции вопроса).

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

Если в резолюции дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым. Подразделению предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

Изменение текста резолюции, переадресование документов другим исполнителям производится должностным лицом, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению.

2.9. В поручении о рассмотрении обращения гражданина могут быть указания, предусматривающие сокращенный срок рассмотрения обращения.

2.10. Обращения граждан с поручениями, поступившими из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения) принимаются на особый контроль, ЭРК обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

2.11. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, рассматривает его в соответствии со статьями 10, 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.12. Письменное обращение гражданина рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации. В установленные 30 дней рассмотрения обращения входят: время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовка текста ответа, его возможное 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.

2.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать полную, конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- в письменном ответе информацию необходимо излагать доступным языком, точно и с исчерпывающими пояснениями;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в случае невозможности положительного решения вопроса, следует полнее аргументировать отказы, а также разъяснять гражданам возможные пути решения их проблем и порядок обжалования принятых по ним решений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- в случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответе должно быть отражено данное обстоятельство;
- письменный ответ должен быть подготовлен и направлен гражданину в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2.14. Если письменное обращение в адрес главы города Когалыма поступило через виртуальную приёмную, исполнителем готовится ответ для размещения его на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» без указания сведений, содержащих персональные данные, а также составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

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.

2.15. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный и иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется гражданину.

2.16. Подготовленный ответ передаётся исполнителем в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан. Специалист отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан проверяет ответ на соответствие требованиям пункта 2.13 настоящего Порядка, правильность оформления и адресования документов, наличие приложений.

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

Документы, оформленные с нарушениями вышеуказанных требований, возвращаются исполнителю для доработки.

2.17. Ответы на обращения граждан направляются на подпись главе города Когалыма, исполняющему обязанности главы города Когалыма в соответствии с распределением обязанностей.

2.18. Подписанные ответы на обращения граждан регистрируются не позднее следующего дня в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота специалистом отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан и направляются гражданам в течение трех рабочих дней с момента регистрации.

2.19. Копии зарегистрированных отправленных ответов и материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, остаются в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан и оформляются на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

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

2.21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города Когалыма, первого заместителя главы города Когалыма, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3. Организация работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Когалыма

3.1. Руководители структурных подразделений Администрации города Когалыма (далее - структурные подразделения) организуют работу с поступающими обращениями граждан по направлениям своей деятельности в соответствии с настоящим Порядком, обеспечивают подготовку письменных ответов, контролируют своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

3.2. Руководитель структурного подразделения назначает специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, на которого возлагаются следующие функции:

- получение зарегистрированных обращений граждан, поступивших на имя главы города Когалыма, первого заместителя главы города Когалыма, в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан;
- учёт и регистрация полученных обращений;
- передача обращений граждан на рассмотрение руководителю структурного подразделения;
- передача обращений граждан по резолюции руководителя непосредственным исполнителям;
- организация контроля исполнения обращений граждан;
- передача подготовленных ответов на обращения граждан, поступивших на имя главы города Когалыма, заместителей главы города

Когалыма, в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан для снятия с контроля;

- организация приёма граждан по личным вопросам руководителем структурного подразделения (запись на приём, оформление карточек личного приёма, ведение журнала регистрации обращений граждан);

- регистрация и работа с обращениями граждан, поступающими в адрес структурного подразделения, отправка ответов на обращения граждан за подписью руководителя структурного подразделения;

- организация справочно-информационной работы по вопросам прохождения и исполнения обращений граждан, а также соблюдения исполнительской дисциплины.

4. Порядок работы с обращениями, полученными в ходе личного приёма граждан

4.1. Запись на личный приём к главе города Когалыма осуществляет специалист отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Приём граждан по личным вопросам главой города Когалыма осуществляется по мере необходимости, но не реже чем 2 раза в месяц.

В случае отсутствия главы города Когалыма приём по личным вопросам переносится на более поздний срок. Специалист отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан письменно уведомляет о переносе приёма граждан, которым была установлена дата приёма или вновь обратившимся гражданам.

Запись граждан на личный приём к заместителям главы города Когалыма осуществляют секретари приёмных руководителей.

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

4.3. Запись на личный приём к главе города Когалыма осуществляется на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу и оформлением карточки обращения и личного приёма к главе города Когалыма по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку, которая направляется главе города Когалыма для рассмотрения и установления им даты приёма.

4.4. После окончания приёма в соответствии с резолюцией главы города Когалыма готовится поручение по существу поставленного во время приема вопроса, которое регистрируется в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан, ставится на контроль и передаётся исполнителю для подготовки ответа.

4.5. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражён в виде резолюции в карточке обращения и личного приема к главе города Когалыма. Специалист отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, осуществляющий личный приём граждан, в карточке обращения на личный приём к главе города Когалыма делает отметку «Разъяснено» в случае, если гражданину даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует дополнительного

рассмотрения, то в резолюции указываются исполнитель, поручения и срок их исполнения.

4.6. Запись на повторный приём к главе города Когалыма, заместителям главы города Когалыма осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение, с подборкой всех материалов и документов по данному обращению.

4.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный приём может быть приглашен руководитель или специалист соответствующего структурного подразделения Администрации города Когалыма.

4.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный приём, путем снятия карточки обращения и личного приёма с контроля.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приёма, подписывают глава города Когалыма, первый заместитель главы города Когалыма.

4.9. 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 обращения и личного приёма гражданина.

4.10. В дальнейшем работа осуществляется в соответствии с порядком работы с письменными обращениями граждан, установленным настоящим Порядком

4.11. Организация выездных приёмов представителей органов государственной власти осуществляется специалистами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан аналогично организации личных приёмов граждан в Администрации города Когалыма.

4.12. 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. Подготовку и работу мультимедийного оборудования для проведения видеосвязи обеспечивает информационно-технологический отдел Муниципального казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности органов местного самоуправления».

4.13. Во время проведения приёма Губернатора автономного округа в режиме видеоконференции вместе 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, а также другие заинтересованные должностные лица.

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан в адрес главы города Когалыма, первого заместителя главы города Когалыма осуществляет отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

5.2. 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;
- направление исполненного обращения в дело;
- обобщение и анализ результатов исполнения обращений;
- информирование главы города Когалыма о состоянии работы с обращениями граждан.

5.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.4. Движение контролируемого документа, передача его из одного структурного подразделения Администрации города Когалыма в другое отмечается специалистами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан в ЭРК с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.5. Решение о снятии обращения с контроля принимается должностным лицом, первоначально рассмотревшим обращение и давшим поручение по его исполнению, или другим должностным лицом Администрации города Когалыма, ответственным за своевременное и правильное рассмотрение обращений.

6. Анализ работы с обращениями граждан

6.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведётся специалистом отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан в тесном взаимодействии со структурными подразделениями Администрации города Когалыма.

Анализ обращений осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свободы и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан.

6.2. Для проведения ежеквартального мониторинга структурные подразделения Администрации города Когалыма не позднее 5 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, представляют в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан 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;
- количество граждан, принятых на личном приёме;
- какие меры принимаются по улучшению исполнительской дисциплины и качества рассмотрения первичных обращений граждан.

6.3. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан на основе систематического анализа работы с обращениями граждан ежеквартально готовит и направляет 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.

7. Ответственность

Должностные лица Администрации города Когалыма, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, поступающих в адрес
главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма

**Информация для направления обращений граждан
по почте и электронной почте**

Почтовый адрес для направления обращений: 628481, ул. Дружбы народов, д. 7, каб. 428, г. Когалым, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область.

Контактные телефоны отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма для приёма обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации:

8(34667)93-813, 93-614.

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

Общественная приёмная главы города Когалыма расположена по адресу: ул. Дружбы народов, д. 7, каб. 428.

Виртуальная приёмная размещена на главной странице официального сайта Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, поступающих в адрес
главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма

**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, поступающих в адрес
главы города Когалыма, в Администрацию города Когалыма

**Примерная форма
Карточка обращения и личного приёма №**

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

Заявитель:

Адрес тел:

Регистрационный номер:

Содержание обращения:

Ход выполнения

Резолюция

Результат исполнения поручения:

Продление срока исполнения поручения:

« ____ » _____ 20 ____

_____ Н.Н.Пальчи

С контроля снял

_____ Н.Н.Пальч

« ____ » _____ 2016г.
