

Порядок
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
поступающих в Думу города Когалыма

(утвержден распоряжением председателя
Думы города Когалыма от 18.08.2017 №24-р)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в адрес Думы 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 Думе города Когалыма (далее – Дума города).

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

1.4. Порядок не распространяется на поступившие обращения граждан, направленные в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, а также на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.5. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц аппарата Думы города. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Руководитель аппарата Думы города осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Письменные обращения граждан, объединений граждан, поступающие в адрес Думы города могут быть направлены гражданами лично, через представителей, почтовым отправлением, в электронном виде по электронной почте и через виртуальную приемную, 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 и регистрируются главным специалистом аппарата Думы города, в том числе при осуществлении личного приёма граждан

председателем Думы города. 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.

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 председателю Думы города 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 должностному лицу, выбранного председателем Думы города.

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 должностным лицам, то ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ответственному исполнителю 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 трех 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.

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 течение 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. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место;
- в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия;
- вправе пригласить на личную беседу автора обращения, запросить у него дополнительную информацию;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности и другие.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (других лиц);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- предлагает привлечение к ответственности (дисциплинарной или административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания жалобы неподлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления прав, свобод или законных интересов граждан.

2.17. 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;
- 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.

2.18. Обращение не считается исполненным, если в ответах сообщается лишь о предполагаемых мерах по решению поставленных в них вопросов. Рассмотрение обращения остается на контроле до достижения результатов по существу вопроса заявителя.

Обращение снимается с контроля, если вопрос решен положительно, дан обоснованный отказ по существу обращения с доводами исполнителя или заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

2.19. Если письменное обращение в адрес Думы города 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.

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

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

2.22. Ответы на обращения граждан подписываются председателем Думы города.

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

2.24. Копии зарегистрированных отправленных ответов и материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, остаются в аппарате Думы города и оформляются на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

2.25. 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.

2.26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя Думы города, направляется в течение пяти 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. Порядок работы с обращениями, полученными в ходе личного приёма граждан

3.1. Запись на личный приём к председателю Думы города осуществляет главный специалист аппарата Думы города.

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

В случае отсутствия председателя Думы города приём по личным вопросам переносится на более поздний срок. Главный специалист аппарата Думы города письменно уведомляет о переносе приёма граждан, которым была установлена дата приёма или вновь обратившимся гражданам.

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

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

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5. После окончания приёма в соответствии с резолюцией председателя Думы города письменное обращение регистрируется, ставится на контроль и передаётся исполнителю для подготовки ответа.

3.6. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражён в виде резолюции в карточке обращения и личного приема к председателю Думы города. В случае, если во время личного приема гражданину даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым, председатель Думы города в карточке обращения на личный приём делает отметку «Разъяснено».

3.7. Запись на повторный приём к председателю Думы города осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение, с подборкой всех материалов и документов по данному обращению.

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

3.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает председатель Думы города путем снятия карточки обращения и личного приёма с контроля.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приёма, подписывает председатель Думы города.

3.10. 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.

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

4. Контроль за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан в Думе города осуществляет руководитель аппарата Думы города.

4.2. 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 председателя Думы города о состоянии работы с обращениями граждан.

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

4.4. Решение о снятии обращения с контроля принимается председателем Думы города.

5. Анализ работы с обращениями граждан

5.1. 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.

5.2. Анализ обращений граждан проводится ежеквартально и включает 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 приеме;
- какие меры принимаются по улучшению исполнительской дисциплины и качества рассмотрения первичных обращений граждан.

5.3. Главный специалист аппарата Думы города на основе анализа работы с обращениями граждан ежеквартально готовит информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их разрешению, а также информацию о состоянии исполнительской дисциплины должностных лиц аппарата Думы города.

6. Ответственность

Должностные лица Думы 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 Думу города Когалыма

Информация для направления обращений граждан

по почте и электронной почте

Почтовый адрес Думы города для направления обращений: 628481, улица Дружбы народов, д. 7, каб. 227, г. Когалым, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область.

Контактные телефоны аппарата Думы города для приема обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации:

8(34667)93-819, 93-849.

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

Общественная приемная Думы города расположена по адресу: улица Дружбы народов, д. 7, каб. 230.

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 Думу 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 Думу города Когалыма

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

Дата приёма:	
Приём проводит:	
Ф.И.О. гражданина (заявителя)	
Состав семьи:	
Место жительства:	
Контактный телефон:	
Содержание обращения:	
Резолюция:	
Результат исполнения поручения:	
Продление срока исполнения поручения:	
Контрольные отметки:	