О порядке рассмотрения обращений

российских и иностранных граждан,

лиц без гражданства, объединений

граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города

и ее структурных подразделениях

В целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без граждан-ства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 03.11.2015), Законом Ханты- Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмот-рении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансий-ского автономного округа – Югры» (с изменениями от 29.10.2015), Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержден-ными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 № 10), Уставом муниципального образования городской округ город Сургут, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города» (с последующими изменениями):

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации города и муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление»:

2.1. Обеспечить ознакомление работников с порядком, указанным в пункте 1, под роспись в течение месяца с момента издания настоящего распоряжения.

2.2. Представить информацию об ознакомлении работников с порядком, указанным в пункте 1, в управление общего обеспечения деятельности Администрации города.

3. Управлению общего обеспечения деятельности Администрации города постоянно осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка, указанного в пункте 1.

4. Признать утратившими силу распоряжения Администрации города:

- от 10.12.2014 № 4235 «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации города»;

- от 24.06.2015 № 1612 «О внесении изменений в распоряжение Администрации города от 10.12.2014 № 4235 «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации города»;

- от 07.07.2015 № 1769 «О внесении изменения в распоряжение Администрации города от 10.12.2014 № 4235 «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации города».

5. Управлению информационной политики разместить настоящее распоряжение на официальном интернет-сайте Администрации города.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

7. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава города Д.В. Попов

 Приложение

к распоряжению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок

рассмотрения обращений российских и иностранных граждан,

лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

в Администрации города и ее структурных подразделениях

(далее – порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращение) осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по повышению у заявителей уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающих в адрес Главы города, заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города и ее структурных подразделениях осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

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

- Методическими рекомендациями от 30.07.2015 по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления;

- Уставом муниципального образования городской округ город Сургут.

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

1.4. Порядок не распространяется на:

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

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

1.5. Сотрудники Администрации города и ее структурных подразделений при рассмотрении обращений руководствуются настоящим порядком.

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

Должностное лицо – Глава города, заместитель главы Администрации города, руководитель структурного подразделения Администрации города, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, подпи- сание ответа на обращение.

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

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

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

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

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматри- ваемому в Администрации города, либо в структурном подразделении Администрации города или должностным лицом.

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

Аналогичное обращение – второе и последующее обращение, направ- ленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в Администрацию города или структурные подразделения Администрации города.

Анонимное обращение:

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

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

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

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

Уведомление – письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю:

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

- о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

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

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

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

Система электронного документооборота (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой города, заместителями главы Администрации города и руководителями структурных подразделений Администрации города.

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

- Главы города и заместителей главы Администрации города, осуществ-ляют специалисты соответствующего отдела управления общего обеспечения деятельности Администрации города (далее – специалисты отдела Управ- ления);

- руководителей структурных подразделений Администрации города, осуществляют специалисты отделов управления обеспечения деятельности Администрации города и структурных подразделений Администрации города муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» (далее – специалисты управления МКУ «ХЭУ») и специалисты структурных подразделений Администрации города, ответственные за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица структурных подразде- лений).

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

2. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменное обращение Главе города, заместителям главы Администрации города, руководителям структурных подразделений Администрации города может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, телеграфом, факсимильной связью, а также через официальный интернет-сайт Администрации города «Виртуальная приемная Главы города».

Обращения в форме электронного документа, поступившие на служебный электронный адрес работников Администрации города и ее структурных подразделений, необходимо распечатать на бумажный носитель и передать специалистам отдела Управления (специалистам управления МКУ «ХЭУ») для регистрации и рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), работник Администрации города, ее структурного подразделения (на чей электронный адрес поступило обращение) в обяза- тельном порядке должен проинформировать заявителя при помощи направ- ления на его электронный адрес сообщения о необходимости направления электронных обращений непосредственно через официальный интернет-сайт Администрации города «Виртуальная приемная Главы города».

2.2. Обращения, поступившие в адрес Главы города, заместителей главы Администрации города и руководителей ее структурных подразделений, подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем письменном или электронном обращении в обяза- тельном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправ- ления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») ксерокопируют и возвращают оригиналы документов лично заявителю.

2.4. Специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») при регистрации обращения проверяют правильность его адресования, выявляют поставленные в обращении вопросы, определяют тематику и тип, проверяют историю обращения на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской, заносят информацию об обращении в систему электронного документооборота (далее – СЭД) с присвоением регистрационного номера, одновременно вводят аннотацию обращения, составляют карточку обращения, создают электронный образ обращения.

2.5. На карточках обращений с поручениями Главы города*,* заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

На карточках обращений с поручениями Главы города, заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города, поступивших из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также в случае если в поручении указан сокращенный срок рассмот-рения обращения, проставляется штамп «Особый контроль». Образцы штампов приводятся в приложении 1 к настоящему порядку.

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

2.7. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента его поступления в Администрацию города или ее структурные подразделения:

2.7.1. Регистрация производится в СЭД.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- анонимное обращение;

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

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

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

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

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

- обращения, не поддающиеся прочтению;

- обращения противоправного характера.

2.7.11. Указывается количество листов.

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

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

2.8. Обращение, в котором отсутствуют фамилия гражданина, почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассматривается в установленном законодательством порядке:

2.8.1. Анонимное обращение принимается, регистрируется специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») в СЭД. Передается на рассмотрение должностному лицу.

2.8.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавли- ваемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В иных случаях анонимное обращение рассматривается исполнителем в сроки, установленные законодательством и разделом 6 настоящего порядка.

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

2.8.4. Информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения специалисты отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») вносят в карточку обращения СЭД и обращение снимается с контроля.

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

3.1. 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.

3.2. Специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ»), принимающие обращение заявителя, осуществляют проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

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

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

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

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

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

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

- суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3.3.1 настоящего порядка;

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

3.4. Должностное лицо принимает решение и подписывает ответ (уведом-ление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

3.5. В карточке обращения СЭД специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») делают соответствующие отметки о предупреждении прекращения переписки с заявителем, либо о прекращении переписки с обязательным описанием вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором, указанием номера и даты письма о прекращении переписки (помещением электронного образа в СЭД), после чего ответ (уведомление) направляется заявителю, а обращение помещается в архив.

3.6. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка была прекращена, исполнитель направляет заявителю письмо, в котором указывает о ранее принятом решении прекращения переписки.

4. Виртуальная приемная Главы города

4.1. Для направления письменного обращения в электронном виде в адрес Главы города через специальный раздел официального интернет-сайта Администрации города «Виртуальная приемная Главы города» (далее – Виртуальная приемная) заявителю необходимо заполнить специальную форму следующего содержания на русском языке, размещенную на электронной странице в разделе «Виртуальная приемная Главы города»:

- фамилия;

- имя;

- отчество (при наличии);

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

- адрес электронной почты (для направления ответа);

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

- контактный телефон;

- содержание обращения.

4.2. После регистрации в Виртуальной приемной заявитель получает присвоенный своему обращению идентификационный номер.

4.3. Письменные обращения, направленные в электронном виде в адрес Главы города, через Виртуальную приемную автоматически поступают в СЭД.

4.4. Просмотр письменных обращений, поступивших в СЭД через Виртуальную приемную, производится специалистами отдела Управления ежедневно в течение рабочего времени.

4.5. Прием и регистрация письменных обращений, направленных в электронном виде, осуществляется специалистами отдела Управления в течение трех дней с момента поступления обращения.

4.6. Письменное обращение, поступившее в Виртуальную приемную, распечатывается с регистрационной карточкой и в течение одного рабочего дня передается на рассмотрение Главе города.

4.7. Письменное обращение рассматривается в соответствии с действу-ющим законодательством и настоящим порядком.

4.8. При регистрации обращения гражданина в автоматизированной информационной системе данные о регистрационном номере, дате регистрации и статусе обращения автоматически передаются в базу данных раздела «Виртуальная приемная Главы города», в которой при помощи присвоенного идентификационного номера заявитель может просматривать статус своего обращения в процессе рассмотрения.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее через Виртуальную приемную, направляется заявителю по его желанию на адрес электронной почты или почтовый адрес, указанный в заполненной форме заявителем.

5. Направление обращения на рассмотрение

5.1. Специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») не позднее следующего рабочего дня после регистрации обращения и составления «Карточки обращения» передают его на рассмотрение Главе города, в его отсутствие должностному лицу, исполняющему обязанности главы Администрации города, заместителям главы Администрации города, руководителям структурных подразделений Администрации города для определения в течение двух дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение и подготовку проекта ответа.

5.2. На «Карточке обращения» Глава города, в его отсутствие должностное лицо, исполняющее обязанности главы Администрации города, заместители главы Администрации города, руководители структурных подразделений Администрации города накладывают резолюцию, после чего, обращение и все приложенные документы к нему, возвращаются специалистам отдела Управ- ления (специалистам управления МКУ «ХЭУ»).

5.3. Резолюция Главы города, заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города о рассмотрении обращения в течение одного дня после получения вносится специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») в СЭД для составления реестра обращений.

5.4. Исполнителю передается копия карточки обращения с указанием вида контроля, даты передачи, срока исполнения.

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

5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, которому было поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения возвращает его специалистам отдела Управления (специалистам управления МКУ «ХЭУ») с письменным обоснованием (указанием причин возврата) в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компе- тенции.

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

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

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

5.10. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.9 настоящего порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение, то она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответст- вующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6. Сроки рассмотрений письменных, устных обращений, в том числе в электронном виде

6.1. Обращение гражданина, поступившее в адрес Главы города, заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразде- лений Администрации города в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

6.2. В установленный пунктом 6.1 настоящего порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подго-товку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения прихо- дится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

6.3. Глава города, заместители главы Администрации города, руководи- тели структурных подразделений Администрации города вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

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

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

6.6. Обращение, которое поступает в адрес должностного лица по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в обязательном порядке рассматривается и направляется ответ в течение 15 дней, с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением доку-ментов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.7. Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган Федеральной миграционной службы России и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководи-телю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обра- щение, о переадресации его обращения, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подписывается заместителем главы Администрации города, курирующим данную сферу деятельности, в структурном подразделении Администрации города – руководителем.

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

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

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

7. Продление срока рассмотрения обращений

7.1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направ- ления запроса, предусмотренного пунктом 6.6 настоящего порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

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

В адрес заявителя исполнитель подготавливает и направляет в установ- ленный пунктом 6.1 настоящего порядка срок письмо с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, которое подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

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

7.4. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») в СЭД.

8. Рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю

8.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости затребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

- принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

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

- соблюдать сроки рассмотрения и направления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

8.3. В случае если исполнитель считает, что обращение содержит вопросы, не входящие в его компетенцию, данное обращение незамедлительно должно быть возвращено специалистам отдела Управления (специалистам управления МКУ «ХЭУ») с письменным обоснованием причин возврата обращения для направления обращения должностному лицу с целью определения другого исполнителя.

8.4. После рассмотрения обращения, поступившего на имя Главы города, исполнитель готовит проект ответа за подписью Главы города на бланке установленной формы, согласовывает его с руководителем структурного подразделения Администрации города, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении, и передает специалистам отдела Управления, которые согласовывают его с заместителем главы Администрации города, курирующим данное структурное подразделение.

8.5. После рассмотрения обращения, поступившего на имя заместителя главы Администрации города, исполнитель готовит проект ответа за подписью заместителя главы Администрации города на бланке установленной формы, согласовывает его с руководителем структурного подразделения Админи- страции города, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении и передает специалистам отдела Управления.

8.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Рассмотрение подобных обращений производится согласно разделу 3 настоящего порядка.

8.7. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления письма (уведомления), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.8. Информация о завершении рассмотрения обращения вносится специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») в СЭД для систематизации.

8.9. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся по итогам рассмотрения обращений с учетом:

8.9.1. Формы ответа заявителю:

- в письменной форме;

- в форме электронного документа;

- в устной форме.

8.9.2. Характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;

- «не поддержано»;

- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты».

8.9.3. Сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;

- рассмотрено с нарушением сроков;

- срок продлен.

8.9.4. Должности лица, подписавшего ответ:

- Глава города;

- заместители главы Администрации города;

- руководители структурных подразделений Администрации города.

8.9.5. Информации заявителя об итогах рассмотрения обращения, полу- ченной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении – «согласен», «не согласен», «частично согласен», согласно приложению 4 к настоящему порядку.

8.9.6. Принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;

- не привлечены к ответственности.

9. Оформление ответа на обращение

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

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

9.3. Ответ в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о рассмотрении обращений подписывает Глава города, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности главы Администрации города, предварительно согласованный с руководителем структурного подразделения согласно компетенции.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в адрес структурного подразделения Администрации города, подписывает руководитель структурного подразде- ления, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности руководителя.

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

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

9.7. К ответу на обращение прилагается памятка о способах выражения мнения заявителя. Образец памятки приводится в приложении 4 к настоящему порядку.

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

9.9. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города, утвержденной распоряжением Администрации города от 31.01.2014 № 193, ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

9.9.1. «Адресат»: почтовый (согласно правилам почтовой связи) или электронный адрес заявителя.

9.9.2. «Текст ответа»:

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

- текст письма.

9.9.3. «Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, личная подпись Главы города, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города.

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

9.9.5. «Регистрационный номер и дата».

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

- Главы города и заместителей главы Администрации города, осуществляется специалистами отдела Управления;

- руководителей структурных подразделений Администрации города, осуществляется специалистами управления МКУ «ХЭУ».

9.11. Специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») осуществляют проверку качества оформления проектов ответов, представляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

9.12. Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города, возвращаются специалистами отдела Управления (специалистами управления МКУ «ХЭУ») исполнителю для доработки.

9.13. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись Главе города, заместителям главы Администрации города, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города несет непосредственный исполнитель документа и руководитель структурного подразделения Администрации города.

9.14. Ответ заявителю направляется почтой простым письмом по адресу, указанному в обращении, не позднее срока, установленного законодательством и согласно разделу 6 настоящего порядка, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан проводится Главой города, заместителями главы Администрации города и руководителями структурных подразделений Администрации города в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

График личного приема граждан (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) доводится до сведения посетителей через информационный стенд и размещается на официальном интернет-сайте Администрации города.

10.2. Запись граждан на личный прием Главы города, заместителей главы Администрации города осуществляют специалисты отдела Управления и специалисты муниципального казенного учреждения «Наш город» согласно распоряжению Администрации города от 30.03.2015 № 1116 «Об утверждении регламента взаимодействия Администрации города с муниципальным казенным учреждением «Наш город» по организации записи граждан на прием к должностным лицам».

При этом специалисты отдела Управления осуществляют запись граждан на личный прием и по средствам сетевого справочного телефонного узла (АРМ ССТУ), подключенного к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления.

10.3. Запись граждан на личный прием руководителей структурных подразделений Администрации города осуществляют ответственные лица структурных подразделений и специалисты муниципального казенного учреждения «Наш город».

10.4. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом отдела Управления, ответственным лицом структурного подразделения заполняется карточка личного приема с использованием СЭД по форме согласно приложению 5 к настоящему порядку.

10.5. Организацию личного приема Главы города, заместителей главы Администрации города осуществляют специалисты отдела Управления совместно с помощниками должностных лиц. В структурном подразделении Администрации города организацию личного приема руководителя осуществляет ответственное лицо структурного подразделения.

10.6. В случае отсутствия должностных лиц по каким-либо причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.д.), личный прием переносится на ближайший день приема.

Помощник должностного лица, ответственное лицо структурного подразделения в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о переносе даты приема (устно по телефону), делает соответствующую отметку в карточке личного приема в СЭД с указанием точного времени и даты уведомления гражданина.

10.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъяв- лению документа, удостоверяющего личность.

Отдельные категории граждан: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и другие категории граждан в случаях, преду- смотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (при предъявлении соответствующего удостоверения).

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

10.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятель- ства 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

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

10.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.13. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приеме могут присутствовать должностные лица, руководители структурных подразделений Администрации города, у которых ранее были на приеме записавшиеся граждане.

10.14. Специалисты отдела Управления, ответственные лица структурных подразделений за 3 рабочих дня до даты начала приема граждан передают должностным лицам списки граждан, записавшихся на прием, с приложенными документами (подготовленная информация к приему специалистами по профилю деятельности, предыдущие обращения, ответы, при необхо- димости дополнительная информация).

10.15. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

10.16. По результатам личного приема специалистами отдела Управления (ответственными лицами структурных подразделений) вносится соответст- вующая информация в СЭД, а также производится рассылка карточек личного приема с приложенными документами согласно резолюции должностного лица, проводившего личный прием, непосредственно исполнителям.

10.17. Контроль за сроком рассмотрения устных обращений личного приема:

- Главы города, заместителей главы Администрации города осуществляют помощники должностных лиц согласно разделу 6 настоящего порядка;

- руководителей структурных подразделений Администрации города осуществляют ответственные лица структурных подразделений согласно разделу 6 настоящего порядка.

11. Контроль рассмотрения обращений

11.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы города, заместителей главы Администрации города, осуществляют специалисты отдела Управления.

11.2. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес руководителей структурных подразделений Администрации города, осуществляют специалисты управления МКУ «ХЭУ».

11.3. Еженедельно, по пятницам, специалисты отдела Управления подготавливают информацию об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан, срок рассмотрения которых нарушен, заместителю главы Администрации города, курирующему управление общего обеспечения деятельности Администрации города, в его отсутствие – Главе города.

11.4. Ежемесячно в срок до 24 числа текущего месяца специалисты отдела Управления представляют информацию Главе города об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан высшими должностными лицами и должностными лицами структурных подразделений Администрации города.

11.5. Специалисты отдела Управления осуществляют проверки в струк- турных подразделениях Администрации города по соблюдению Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

План проведения проверок ежегодно утверждается заместителем главы Администрации города, курирующим управление общего обеспечения деятельности Администрации города.

11.6. По окончании проведения проверок составляется справка, содер- жащая сведения о результатах проверок, а также выводы и предложения. Справка для ознакомления передается заместителю главы Администрации города, курирующему управление общего обеспечения деятельности Администрации города.

12. Анализ обращений

12.1. Анализ обращений граждан, поступающих Главе города, замести- телям главы Администрацию города и руководителям структурных подразде- лений Администрации города, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выяв- лению 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.

12.2. Для анализа обращений специалисты отдела Управления (специа- листы управления МКУ «ХЭУ») ведут реестры и итоговые таблицы:

- оценки Администрацией города и ее структурных подразделений результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов (заявителей) обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах согласно приложениям 6, 7 к настоящему порядку;

- оценки эффективности деятельности Администрации города и ее структурных подразделений на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно приложениям 8, 9 к настоящему порядку;

- оценки эффективности деятельности Администрации города и ее структурных подразделений на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно приложениям 10, 11 к настоящему порядку.

12.3. Специалисты управления МКУ «ХЭУ» представляют в отдел регистрации и контроля обращений граждан и организаций управления общего обеспечения деятельности Администрации города (далее – отдел Управления) ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, сведения согласно приложениям 6, 8, 13 к настоящему порядку.

12.4. По итогам каждого квартала структурные подразделения Администрации города (лица, назначенные ответственными в структурном подразде- лении) подготавливают за подписью руководителя и представляют в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в отдел Управления аналитическую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан с указанием причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, а также принятых мерах по их устранению за отчетный период.

12.5. Ответственные лица структурных подразделений, осуществляющие организацию личного приема руководителя, ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в отдел Управления инфор- мацию согласно приложению 12 к настоящему порядку.

12.6. Специалисты отдела Управления ежеквартально предоставляют в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры анализ рассмотренных обращений, поступивших в Администрацию города и ее структурные подразделения, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обра- щений, с указанием комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений.

13. Ответственность

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

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

13.3. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

13.4. При уходе в отпуск, либо отсутствии по иным причинам 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 по обращениям сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

14. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обра- щения

14.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знако-миться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обра- щения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

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

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

15.2. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает оценку на предмет наличия неправомерных действий (бездействий) должностных лиц Администрации города, либо ненадлежащее исполнение ими своих должностных обязанностей, послу- живших основанием для обращения (далее – причины, послужившие основа-нием для обращения).

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

16. Критерии оценки ответов органов местного самоуправления и долж- ностных лиц на обращения

16.1. Критерии оценки ответов должностных лиц Администрации города на обращения граждан разработаны с целью дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений.

16.2. Для оценки ответов на обращения специалисты отдела Управления (специалисты управления МКУ «ХЭУ») осуществляют:

- контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения;

- проверку ответа на наличие необходимых реквизитов;

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

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

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

17. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

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

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

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

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

- в очередном обращении заявителя;

- через официальный интернет-сайт Администрации города «Виртуальная приемная Главы города»;

- через стационарные ящики «Ваше мнение»;

- посредством телефонной связи, позвонив специалистам отдела Управ- ления (специалистам управления МКУ «ХЭУ», ответственным лицам структурных подразделений);

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

17.3. Информация о результатах оценки заявителя рассмотренных вопросов и принятых по ним мерах вносится в карточку обращения СЭД.

Приложение 1

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Образцы штампов

Контроль

Контроль

Срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особый контроль

Срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Образец проекта ответа

с предупреждением о возможности

прекращения переписки с заявителем

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

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

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

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

Приложение 3

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Образец проекта 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 Феде- рации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

Приложение 4

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Памятка

заявителю о выражении мнения по данному ответу

Уважаемый заявитель!

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

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

Свое мнение, согласно Методическим рекомендациям, Вы можете выразить:

- в очередном обращении;

- через официальный интернет-сайт Администрации города Сургута «Виртуальная приемная Главы города»;

- через стационарные ящики «Ваше мнение»;

- позвонив по телефонам: (указать номера телефонов специалистов отдела Управления, специалистов управления МКУ «ХЭУ», ответственных лиц структурных подразделений Администрации города).

Приложение 5

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Форма карточки личного приема

|  |
| --- |
| КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА№\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. часы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фамилия, имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес: ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дом №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Состав семьи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С какого времени проживает в городе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание заявления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись должностного лица, проводившего прием) Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Результат рассмотрения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отметка мнения заявителя с устным ответом (согласен, не согласен) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись должностного лица, проводившего прием)Отметка о снятии с контроля:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись должностного лица, проводившего прием) Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение 6

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Реестр оценки Администрацией города Сургута и ее структурных подразделений результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерахс \_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. |
| Наименование структурного подразделения Администрации города Сургута, рассматривающего обращение | Тип рассмотрения | Общее количество обращений | Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях | Количество граждан, заинтересованных в решении вопроса | Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях |
| «поддержано» | в том числе «меры приняты» | «не поддержано» | «разъяснено» | Количество вопросов, содержащихся в обращениях, находящихся на рассмотрении |
| по оценке соответствующего органа, рассматривающего вопросы | в том числепо оценке автора | в том числе с дополнительными мерами контроля | по оценке соответствующего органа, рассматривающего вопросы | в том числепо оценке автораобращения | в том числе с дополнительными мерами контроля | по оценке соответствующего органа, рассматривающего вопросы | в том числе по оценке органа | с применением дополнительных мер контроля | по оценке соответствующего органа, рассматривающего вопросы | в том числе по оценке органа | в том числе с дополнительными мерами контроля |
| из Личного кабинета | несовпадающей с оценкой органа | до принятия мер | с учетом мнения автора обращения по принятому решению | в том числе с положительной оценкой автора обращения | из Личного кабинета | несовпадающей с оценкой органа | с учетом мнения автора обращения | в том числе с положительной оценкой автора обращения | работником | несовпадающей с оценкой органа | работником | несовпадающей с оценкой органа | до выполнения рекомендаций | до принятия решения | до принятия мер | с учетом мнения автора обращения | в том числе с положительной оценкой автора обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
|  | Рассмотрено |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в т.ч. с запросом документов и материалов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Направлено по компетенции |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в т.ч. с запросом результатов рассмотрения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 7

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Итоговая таблица\*оценки Администрацией города Сургута и ее структурных подразделений результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерахс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. |
| Наименование органа государственной власти автономного округа | Количество положительных оценок в адрес органа, рассматривающего обращение | Сравнение доли рассмотренных органом автономного округа вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях и направленных в органы государственной власти автономного округа, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, с соответствующим показателем по исполнительным органам государственной власти всех субъектов Российской Федерации | Количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях | Сравнение доли количества решений, принятых Администрацией города Сургута, вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, направленных в органы государственной власти автономного округа, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым в органах государственной власти автономного округа запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, с соответствующим показателем по исполнительным органам государственной власти всех субъектов Российской Федерации, а также доли принятых мер |
| «ПОДДЕРЖАНО» | в том числе «МЕРЫ ПРИНЯТЫ» | «НЕ ПОДДЕРЖАНО» | «РАЗЪЯСНЕНО» |
| По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке автора | в том числе с дополнительными мерами контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | в том числепо оценке автора | в том числе с дополнительными мерами контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке органа,в чей адрес поступило обращение | С применением дополнительных мер контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке органа,в чей адрес поступило обращение | в том числес применением дополнительных мер контроля |
| Всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | «До принятия мер» | С учетом мнения автора обращения по принятому решению | В том числе с положительной оценкой автора обращения | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | С учетом мнения автора обращения | В том числе с положительной оценкой автора обращения | Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение | В том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение | Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение | В том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение | «До выполнения рекомендаций» | «До принятия решения» | «До принятия мер» | С учетом мнения автора обращения | В том числе с положительной оценкой автора обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: \*заполняется управлением общего обеспечения деятельности Администрации города.

Приложение 8

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Реестр оценки эффективности деятельности Администрации города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа порядка рассмотрения обращенийроссийских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц\* |
| Раздел 1. | Раздел 2.Информация о возможных нарушениях порядка рассмотрения обращений | Раздел 3. Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений: |
| Наименование органа государственной власти автономного округа | подраздел 3.1.Контрольные мероприятия по правоприменительной практике федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» |
| подраздел 2.1. Количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение | подраздел 2.2.по виду вопроса «жалоба» | подраздел 2.3.Предоставление запрошенных Управлением\*документов и материалов | выявлены недостатки | даны предложения | Сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения контрольного мероприятия и после исполнения Плана\*\*\* на 10 тысяч человек |
| Количество вида вопроса - «жалоба» | Количество вида вопроса - «жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц» | Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока | Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока | Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания Управления\* | Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после напоминания Управления\* | Количество документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока представления | Количество документов и материалов по результатам рассмотрения обращения, представленных с нарушением срока после просьбы исполнителя о продлении срока представления | Количество выявленных недостатков | Количество мероприятий Плана\*\*\*, направленных на устранение выявленных недостатков | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных в срок | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных с нарушением срока | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок продлен | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок не наступил | Количество данных предложений | Количество мероприятий Плана\*\*\*, направленных на реализацию предложений | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных в срок | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных с нарушением срока | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок продлен | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок не наступил |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |

Примечания:

\*заполняется, если автор написал о нарушении порядка рассмотрения обращения граждан;

\*\*заполняется управлением общего обеспечения деятельности Администрации города;

\*\*\*План устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий.

 продолжение таблицы

|  |
| --- |
| Раздел 3. Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений: |
| подраздел 3.2.Выезды мобильной приемной Президента Российской Федерации | подраздел 3.3.Личные приемы граждан по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации,в том числе в режиме видео-конференц-связи,в целях принятия мер по решению вопросов |
| 3.2.1. Оперативные в целях выявления недостатков и подготовки предложений | 3.2.2. Плановые в целях принятия мер по решению вопросов, содержащихся в обращениях |
| выявлены недостатки | даны предложения | Сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения оперативного выезда мобильной приемной и после исполнения Плана \*\*\* на 10 тысяч человек |
| Количество выявленных недостатков | Количество мероприятий Плана\*\*\*, направленных на устранение выявленных недостатков | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных в срок | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных с нарушением срока | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок продлен | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок не наступил | Количество данных предложений | Количество мероприятий Плана\*\*\*, направленных на реализацию предложений | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных в срок | Количество мероприятий Плана\*\*\*, исполненных с нарушением срока | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок продлен | Количество мероприятий Плана\*\*\*, по которым срок не наступил | Количество данных поручений | Количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений | Количество поручений, исполненных в срок | Количество поручений, исполненных с нарушением срока | Количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество поручений, по которым срок продлен | Количество поручений, по которым срок не наступил | Степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка - благодарность; не удовлетворен) | Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение | Количество данных поручений | Количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений | Количество поручений, исполненных в срок | Количество поручений, исполненных с нарушением срока | Количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена | Количество поручений, по которым срок продлен | Количество поручений, по которым срок не наступил | Степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка - благодарность; не удовлетворен) | Количество человек, в интересах которого реализовано данное поручение |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |  55 | 56 | 57 | 58 |

Приложение 9

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Итоговая таблица\*оценки Администрацией города Сургута и ее структурных подразделений результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерахс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. |
| Наименование органа государственной власти автономного округа | Количество положительных оценок в адрес органа, рассматривающего обращение | Сравнение доли рассмотренных органами государственной власти автономного округа вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях и направленных в органы государственной власти автономного округа, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, с соответствующим показателем по исполнительным органам государственной власти всех субъектов Российской Федерации | Количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях | Сравнение доли количества решений, принятых Администрацией города Сургута, вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, направленных в органы государственной власти автономного округа, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым в органах государственной власти автономного округа запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, с соответствующим показателем по исполнительным органам государственной власти всех субъектов Российской Федерации, а также доли принятых мер |
| «ПОДДЕРЖАНО» | в том числе «МЕРЫ ПРИНЯТЫ» | «НЕ ПОДДЕРЖАНО» | «РАЗЪЯСНЕНО» |
| По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке автора | в том числе с дополнительными мерами контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | в том числепо оценке автора | в том числе с дополнительными мерами контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке органа,в чей адрес поступило обращение | С применением дополнительных мер контроля | По оценке органа, рассматривающего обращение | по оценке органа,в чей адрес поступило обращение | в том числес применением дополнительных мер контроля |
| Всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | «До принятия мер» | С учетом мнения автора обращения по принятому решению | В том числе с положительной оценкой автора обращения | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | В том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа | С учетом мнения автора обращения | В том числе с положительной оценкой автора обращения | Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение | В том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение | Всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение | В том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение | «До выполнения рекомендаций» | «До принятия решения» | «До принятия мер» | С учетом мнения автора обращения | В том числе с положительной оценкой автора обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: \*заполняется управлением общего обеспечения деятельности Администрации города.

Приложение 10

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Реестр оценки эффективности деятельности и характера вопросов, содержащихся в обращениях, граждан, в том числе |
| Код и наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором\* | Территория, с которой поступил вопрос, содержащийсяв обращении\* | Период (месяц, квартал, год)\* | Прогноз\* | Фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий период | Управляющее воздействие |
| доля в общем количестве вопросов | активность населения | (кол-во)  [доля в общем количестве] | (кол-во) [активность населения] | дата начала реализации управляющего воздействия | уровень управляющего воздействия | наименование органа |
| изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя | /изменение относительно среднего по России показателя/ | /изменение относительно среднего по России показателя/ |
| 1-код | 1-наименование | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 продолжение таблицы

|  |
| --- |
| Администрации города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа количества поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений юридических лицс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. |
| Фактические показатели после управляющего воздействия | Оценка результатов управляющего воздействия | Корректирующее управляющее воздействие | Прогноз | Фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия | Оценка результатов корректирующего управляющего воздействия |
| доля в общем количестве вопросов | активность населения | по доле | по актив-ности | дата начала реализации корректирующего управля-ющеговоздействия | уровень корректи-рующего управляющего воздействия | наименование органа | период (месяц, квартал, год) | доля в общем количестве вопросов | активность населения | доля в общем количестве вопросов | активность населения | по доле | по активности |
| изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя | изменение относительно среднего по России показателя |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: \*заполняется структурным подразделением Администрации города Сургута.

Приложение 11

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

|  |
| --- |
| Итоговая таблицаоценки эффективности деятельности Администрацией города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц\*с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. |
| Код | Наименование вопросав соответствиис типовымтематическим классификатором | Период(месяц,квартал,год) | Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотренных Администрацией города Сургута, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, до управляющего воздействия | Активность населения в расчете на 100 тысяч человек по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях,рассмотренных Администрацией города Сургута, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, до управляющего воздействия | Рейтинг до управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях, рассмотренных Администрацией города Сургута, или по которым в запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы | Рейтинг до управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, рассмотренных Администрацией города Сургута, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, до управляющего воздействия | Сравнение доли количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших вАдминистрацию города Сургута, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, и направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с долей количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, до управляющего воздействия | Сравнение активности населения на 100 тысяч человек города Сургута по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, и направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с активностью населения на 100 тысяч человек Российской Федерации по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, до управляющего воздействия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Примечание: \*заполняется управлением общего обеспечения деятельности Администрации города Сургута.

продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата начала реализации управляющего воздействия | Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотренных органом государственной власти автономного округа, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым в органе государственной власти автономного округазапрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, послеуправляющего воздействия | Активность населения в расчете на 100 тысяч человек по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, рассмотренныхорганом государственной власти автономного округа, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым в органе государственной власти автономного округа запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, после управляющего воздействия | Рейтинг после управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях, рассмотренныхорганом государственной власти автономного округа, в компетенцию которого входитрешение данных вопросов, или по которым в органе государственной власти автономного округа запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы  | Рейтинг после управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации\* | Сравнение доли количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, и направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с долей количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступившихиз Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, после управляющего воздействия\* | Сравнение активности населения на 100 тысяч человек города Сургута по количеству вопросов данного наименования, содержащихсяв обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, и направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с активностью населения на 100 тысяч человек Российской Федерации по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, после управляющего воздействия\* | Сравнение рейтингов вопроса данного наименованиядо и после управляющего воздействия | Дата начала реализации корректи-рующего управляющего воздействия |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

продолжение таблицы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях,рассмотренных Администрацией города Сургута, илипо которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, после корректирующего управляющего воздействия | Активность населения в расчете на 100 тысяч человек по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, рассмотренных Администрацией города Сургута, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, после корректирующего управляющего воздействия | Рейтинг после корректирующего управляющего воздействия вопросаданного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях, рассмотренных органом государственной власти автономного округа, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, или по которым в органе государственной власти автономного округа запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы | Рейтинг после корректирующего управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которымзапрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации  | Сравнение доли количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, в общем количестве вопросов, направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономногоокруга - Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы, с долей количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, после корректирующего управляющего воздействия | Сравнение активности населения на 100 тысяч человек города Сургута по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших в Администрацию города Сургута, направленных в исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, с активностью населения на 100 тысяч человек Российской Федерации по количеству вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, поступивших из Российской Федерации, и направленных в исполнительные органы государственной власти всех субъектов Российской Федерации, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти всех субъектов Российской Федерации, после корректирующего управляющего воздействия\* | Сравнение долей количества вопросов данного наименованиядо и после корректирующего управляющего воздействия | Сравнение активности населения в расчете на 100 тысяч человек по количеству вопросов данного наименованиядо и после корректирующего управляющего воздействия | Сравнениерейтингадо и после корректирующего управляющего воздействия |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 12

к порядку рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических

лиц, в Администрации города и ее структурных

подразделениях

Информация

о личном приеме граждан и результатах рассмотрения обращений

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование структурного подразделения Администрации города)

за \_\_\_\_\_\_квартал \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Количествопроведенных личных приемов | Количество принятых граждан | Количество рассмотренных вопросов за отчетный период | Из них, наименование вопроса (подвопроса) в соответствии с типовым тематическим классификатором | Результат рассмотрения вопросов, поступивших в ходе личного приема (принятое решение) | Находится в работе | Оценка автора в отношении принятого решения |
| за отчетный период | за аналогичный период прошлого года | за отчетный период | за аналогичный период прошлого года | количество вопросов (в сумме столбец 6) | Наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором | разъяснено | поддержано  | не поддержано  | «согласен» | «не согласен» |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Руководитель структурного подразделения (подпись) Ф.И.О.

Приложение 13

к порядку рассмотрения

обращений российских

и иностранных граждан,

лиц без гражданства,

объединений граждан,

в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Сведения о количестве и характере обращений граждан,

поступивших в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование структурного подразделения Администрации города)

за \_\_\_\_\_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_\_ года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | за отчетный период | за аналогичный период прошлого года | соотношение отчетного периодак аналогичному за пр. год( % ) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Общее количество поступивших обращений всего, из них  |  |  |  |
| 1.1 | письменных  |  |  |  |
| 1.2 | в форме электронного документа  |  |  |  |
| 1.3 | на официальный интернет-сайт |  |  |  |
| 1.4 | через стационарные ящики «Ваше мнение» |  |  |  |
| 1.5 | устных |  |  |  |
| 2 | В том числе |  |  |  |
| 2.1 | коллективных |  |  |  |
| 2.2 | повторных |  |  |  |
| 3 | Количество обращений, переадресованных из иных органов власти на рассмотрение по компетенции всего,из них |  |  |  |
| 3.1 | из вышестоящих организаций |  |  |  |
| 3.2 | из иных органов |  |  |  |
| 4 | Поставлено на контроль обращений всего,из них |  |  |  |
| 4.1 | рассмотрено в срок |  |  |  |
| 4.2 | рассмотрено с нарушением установленных сроков |  |  |  |
| 4.3 | находится в работе |  |  |  |
| 5 | Данные по виду обращений |  |  |  |
| 5.1 | заявлений |  |  |  |
| 5.2 | предложений |  |  |  |
| 5.3 | жалоб |  |  |  |
| 6 | Данные о заявителях (льготные категории) |  |  |  |
|   | афганцы |  |  |  |
|   | вдовы инвалидов ВОВ |  |  |  |
|   | ветераны труда |  |  |  |
|   | инвалиды |  |  |  |
|   | инвалиды труда |  |  |  |
|   | инвалиды детства |  |  |  |
|   | инвалиды ВОВ |  |  |  |
|   | одинокие матери |  |  |  |
|   | мигранты и беженцы |  |  |  |
|   | многодетные семьи |  |  |  |
|   | опекуны |  |  |  |
|   | пострадавшие от пожара |  |  |  |
|   | пострадавшие от радиации |  |  |  |
|   | репрессированные |  |  |  |
|   | семьи погибших (потеря кормильца) |  |  |  |
|   | участники ВОВ |  |  |  |
|   | участники локальных войн |  |  |  |
|   | малочисленные народы Севера |  |  |  |
|   | ветераны ВС |  |  |  |
|   | труженик тыла |  |  |  |
|   | Всего |  |  |  |
| 7 | Не имеют льгот (или не указано) |  |  |  |
| 8 | Данные о выездных приемах граждан |  |  |  |
| 8.1 | проведено всего выездных приемов |  |  |  |
| 8.2 | принято всего граждан на выездных приемах  |  |  |  |
| 9 | Рассмотрено обращений на выездных приемах всего, в том числе  |  |  |  |
| 9.1 | письменных обращений  |  |  |  |
| 9.2 | устных обращений |  |  |  |

Руководитель структурного подразделения (подпись) Ф.И.О.