Приложение 1

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)

Раздел I. Общие положения

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, поступающих в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города (далее – обращения), осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по повышению у заявителей уровня удовлетворенности работы с обращениями.

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

- [Конституцией](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации;

- [Гражданским кодексом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10164072/0) Российской Федерации;

- [Федеральным законом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10164186/0) от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

- [Федеральным законом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- [Федеральным законом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- [Указом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/71657296/0) Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- [постановлением](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/45231158/0) Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12.05.2017 № 56 «О мерах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, 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, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которых возложено осуществление публично значимых функций (утвержден подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 20.09.2018 № 15);

- [Уставом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29107763/0) муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- [распоряжением](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29140570/0) Администрации города от 31.01.2014 № 193 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города»;

- [распоряжением](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/400682544/0) Администрации города от 23.12.2024 № 8525 «О распределении отдельных полномочий Главы города между высшими должностными лицами Администрации города»;

- настоящим порядком.

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

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;

- обращения юридических лиц, не являющихся объединениями граждан в соответствии с [Гражданским кодексом](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/10164072/0) Российской Федерации и Федеральным законом от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

- обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- обращения и сообщения, поступившие через платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», рассмотрение которых осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и муниципальными правовыми актами.

5. Сотрудники Администрации города, ее структурных подразделений и сотрудники муниципальных учреждений при рассмотрении обращений руководствуются настоящим порядком.

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

6.1. Должностное лицо – Глава города, высшее должностное лицо Администрации города, руководитель структурного подразделения Администрации города, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, назначение ответственного исполнителя, подписание ответа на обращение.

6.2. Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку ответа (проекта ответа) на обращение согласно резолюции должностного лица в установленный законом срок, указанный в резолюции единственным.

6.3. Основной исполнитель – специалист структурного подразделения, назначенный ответственным лицом за подготовку сводного ответа (проекта ответа) на обращение, указанный в резолюции первым.

6.4. Соисполнители – группа лиц, которым поручено совместное рассмотрение обращения и подготовка ответа, согласно резолюции должностного лица.

6.5. Заявитель (автор обращения) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан (в том числе объединение граждан, являющееся юридическим лицом), обратившийся (обратившиеся) в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Администрацию города, либо к должностному или уполномоченному лицу.

6.6. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), раздела «Виртуальная приемная» на официальном портале Администрации города, иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ходе личного приема должностным лицом.

6.7. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

6.8. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

6.9. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

6.10. «Виртуальная приемная» – раздел для направления обращений граждан в адрес органов местного самоуправления, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города на официальном портале Администрации города: [www.admsurgut.ru](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29109202/4), обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

6.11. Письменное обращение – документ на бумажном носителе, поступивший на почтовый адрес Администрации города или переданный заявителем лично.

6.12. Электронное обращение – документ, поступивший на официальный портал Администрации города в раздел «Виртуальная приемная», посредством Единого портала или иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

6.13. Устное обращение – личное обращение заявителя в устной форме на личном приеме должностного лица, ответ на которое дается в устной форме в ходе личного приема либо в письменной форме согласно поручению должностного лица.

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

6.15. Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Администрации города, либо в структурном подразделении Администрации города или должностным лицом.

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

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

6.18. Анонимное обращение – обращение, направленное в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

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

6.21. Запрос – документ, поступивший из государственных органов и органов местного самоуправления, о предоставлении документов, материалов и дополнительной информации, необходимой для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

6.23. Уведомление – письмо на официальном бланке, адресованное заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

«Рассмотрение продлено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов.

6.24. Электронная информационная система автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» (далее – система ДЕЛО) – информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой города, высшими должностными лицами Администрации города, руководителями структурных подразделений Администрации города.

8. Делопроизводство в системе ДЕЛО (регистрация обращения, регистрация и отправка ответа на обращение) и справочная работа по обращениям граждан, поступающим в адрес:

- Главы города и высших должностных лиц Администрации города, осуществляют специалисты отдела регистрации и контроля обращений граждан и организаций комитета информационной политики Администрации города (далее – специалисты отдела);

- руководителей структурных подразделений Администрации города – осуществляют специалисты муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» (далее – специалисты учреждения), в случае их отсутствия – специалисты структурного подразделения Администрации города, ответственные за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица СПА).

9. Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований [Федерального закона](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12164203/0) от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Раздел II. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан

1. Обращение, направленное в адрес Главы города, высшего должностного лица Администрации города, руководителя структурного подразделения Администрации города, в письменном виде может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, в электронном виде через «Виртуальную приемную», с использованием [Единого портал](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/18947850/97)а или иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – информационная система), а также через сервер электронного взаимодействия (далее – СЭВ).

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, согласно [Федеральному закону](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12148567/0) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», работник Администрации города, ее структурного подразделения (на чей служебный адрес электронной почты поступило обращение) в обязательном порядке должен проинформировать заявителя при помощи направления на его адрес электронной почты сообщения о необходимости направления электронных обращений непосредственно через «Виртуальную приемную», [Единый портал](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/18947850/97) или иную информационную систему.

2. Обращения, поступившие в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель в своем обращении в форме электронного документа в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалисты отдела, специалисты учреждения или ответственные лица СПА копируют и возвращают оригиналы документов лично заявителю.

4. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней со дня поступления в Администрацию города, ее структурные подразделения специалистами отдела, специалистами учреждения или ответственными лицами СПА.

Регистрация документа осуществляется в системе ДЕЛО. Номер документа присваивается сразу при открытии формы и резервируется до ее сохранения – если регистрация документа отменена, резерв номера снимается.

4.1. Специалисты отдела, специалисты учреждения и ответственные лица СПА при регистрации обращения в обязательном порядке:

- проверяют правильность адресования документа;

- данные заявителя (фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, в случае если в письменном обращении не указаны фамилия или адрес обращение рассматривается в соответствии с [пунктом 5](#sub_1025) настоящего раздела;

- наличие подписи и даты в письменных обращениях, в случае их отсутствия обращение регистрации не подлежит, о чем в устной форме сообщается заявителю;

- определяют суть обращения, тематику вопроса.

4.2. Заполняются реквизиты регистрационной карты:

- Ф.И.О. заявителя, адрес и дополнительные сведения, указанные заявителем в обращении. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется заявитель, указанный в обращении первым, или в адрес которого просят направить ответ, при необходимости добавляются остальные корреспонденты, устанавливается признак коллективного обращения;

- вид поступившего документа (предложение, заявление, жалоба и запрос);

- вид доставки (лично, почта, «Виртуальная приемная», СЭВ и др.);

- краткое содержание поступившего документа;

- тема и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- при перенаправлении обращения, а также в случае направления запроса по обращению, заполняются реквизиты сопроводительного письма и запроса;

- признак контрольности, при постановке документа на контроль необходимо указать контрольный срок;

- при поступлении повторного или аналогичного обращения создается связь с первоначальной карточкой обращения, определяется тип связи.

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

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

В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, то заявителю направляется разъяснительный ответ с приложением копии ответа на предыдущее обращение.

5. Выявляются обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения. Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке:

5.1. Анонимное обращение принимается, регистрируется и направляется на рассмотрение должностному лицу. По итогам рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения в адрес заявителя с указанием имеющихся контактных данных. В случае их отсутствия в графе адресата указывается «Аноним». Ответ регистрируется, но не подлежит отправке заявителю, документ снимается с контроля.

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

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

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

5.5. Обращение, текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи подлежит регистрации, но не подлежит рассмотрению в соответствии с компетенцией. Заявителю составляется и направляется письмо (уведомление) за подписью должностного лица об отказе в рассмотрении обращения и направлении ответа, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, специалистами отдела, специалистами учреждения или ответственными лицами СПА в течение семи календарных дней со дня регистрации отдельного обращения.

5.6. В случае поступления в Администрацию города и ее структурные подразделения обращения (заявления) о предоставлении муниципальной услуги способами, установленными административным регламентом предоставления данной услуги, исполнителем готовится заявителю информация, за подписью должностного лица, с разъяснением установленного порядка и способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

6. На зарегистрированном обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется универсальный штрих-код (штамп) с датой и номером входящего документа (при необходимости). В случае если место, предназначенное для штрих-кода (штампа), занято текстом письма, штрих-код (штамп) может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

7. На карточках обращений, поступивших в виде запроса из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Ханты- Мансийского автономного округа – Югры, проставляется штамп «Контроль».

В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Особый контроль». Образцы штампов приводятся в [приложении 1](#sub_1100) к настоящему порядку.

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

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.

2. Специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА, принимающие обращения заявителя, осуществляют проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Повторное (неоднократное) обращение регистрируется в системе ДЕЛО, создается отметка о повторности обращения и связь с предыдущими обращениями заявителя, рассматривается должностным лицом и направляется исполнителю, ответственному за подготовку ответа.

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

3. Если при неоднократном обращении отсутствуют новые доводы и обстоятельства, то исполнитель информирует должностное лицо о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки. Исполнитель составляет проект ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме согласно [приложению 2](#sub_1200) к настоящему порядку, передает должностному лицу для принятия решения и подписания ответа.

4. 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](#sub_1033) настоящего раздела;

- суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форму ответа согласно [приложению 3](#sub_1300) к настоящему порядку.

5. Должностное лицо принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

6. Ответ (уведомление) о прекращении переписки регистрируется в системе ДЕЛО.

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

Раздел IV. «Виртуальная приемная»

1. Для направления обращения в электронном виде в адрес Главы города или высших должностных лиц через специальный раздел [официального портала](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29109202/4) Администрации города «Виртуальная приемная» заявителю необходимо провести идентификацию и (или) аутентификацию, заполнить специ-альную форму следующего содержания на русском языке, размещенную на электронной странице «Виртуальной приемной»:

- должностное лицо, которому направляется обращение;

- фамилия;

- имя;

- отчество (при наличии);

- адрес электронной почты (для получения ответа);

- контактный телефон;

- соавтор (при необходимости);

- содержание обращения.

При необходимости заявитель прикрепляет электронный файл (документы, материалы) для рассмотрения обращения.

2. После регистрации в «Виртуальной приемной» заявитель получает присвоенный своему обращению идентификационный номер, обращение автоматически поступает в систему ДЕЛО.

3. Регистрация обращений, поступивших через «Виртуальную приемную», осуществляется специалистами отдела в течение трех дней со дня поступления обращения и направляется на рассмотрение должностному лицу в соответствии с действующим законодательством и настоящим порядком.

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

5. Ответ на обращение, поступившее через «Виртуальную приемную», направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Раздел V. Направление обращения на рассмотрение

1. Регистрация обращения, запроса по обращению, создание резолюции должностного лица, рассмотрение обращения, установка и перенос срока по обращению, регистрация ответа (проекта ответа) осуществляется в системе ДЕЛО.

2. При регистрации обращения (запроса) документ автоматически поступает на рассмотрение должностному лицу для определения в течение двух рабочих дней основного исполнителя, ответственного за его рассмотрение и подготовку ответа (проекта ответа).

3. В случае если обращение, по мнению основного исполнителя, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации обращения направляет посредством системы ДЕЛО письменное обоснование (служебная записка) с указанием причин возврата в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции.

4. Подготовку ответа на обращение, отписанное нескольким исполни-телям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, установленного в системе ДЕЛО, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5. 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 органа о результатах рассмотрения путем подготовки сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю.

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

7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 6 раздела V](#sub_1055) настоящего порядка, невозможно направить жалобу на рассмотрение, то она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Раздел VI. Сроки рассмотрения письменных, обращений, направленных в электронном виде, запросов

1. Обращение гражданина, поступившее в адрес должностного лица Администрации города, в соответствии с его компетенцией рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

2. В установленный [пунктом 1](#sub_1061) настоящего раздела срок рассмотрения входит время на резолюцию должностного лица, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование (визирование), подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

3. В системе ДЕЛО устанавливается первоначальный срок рассмотрения обращения – 14 календарных дней со дня регистрации для подготовки проекта ответа основному исполнителю. При необходимости первоначальный срок подлежит переносу не позднее срока, указанного в [пункте 1](#sub_1061) настоящего раздела.

4. Должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

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

6. Запрос по обращению гражданина подлежит обязательному объективному и всестороннему рассмотрению. Ответ с предоставлением запрашива-емых документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляется в срок, указанный в запросе. В случае отсутствия срока предоставления информации, ответ направляется не позднее 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

В случае поступления запроса с незамедлительным или кратчайшим сроком предоставления информации ответ направляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации запроса.

В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, то окончательным днем срока устанавливается последний рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

7. Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти календарных дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Феде-рации по городу Сургуту и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подписывается должностным лицом Администрации города, курирующим данную сферу деятельности.

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

9. Запросы, направленные в адрес Администрации города и ее струк- турных подразделений, не подлежат перенаправлению по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

В случае если вопрос, указанный в запросе по обращению заявителя, не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица, то исполнитель составляет ответ (проект ответа) в тот орган или тому должностному лицу, которое направило запрос, с соответствующими разъясне- ниями об отсутствии запрошенных для обращения документов, материалов и информации, в течение 15 календарных дней или в возможно короткие сроки.

Раздел VII. Продление срока рассмотрения обращений

1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

3. Основным исполнителем не менее чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения готовится проект ответа (уведомление о продлении) с указанием причин продления срока рассмотрения обращения. Уведомление подписывается должностным лицом. Регистрацию и направление уведомления осуществляют специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА.

4. При необходимости продления контрольного срока запроса, основной исполнитель письменно согласовывает продление с органом, направившим запрос.

Раздел VIII. Рассмотрение обращения, подготовка и оформление ответа заявителю

1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса, осуществить проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости затребовать необходимые документы, направить специалистов на места для проверки, принять иные меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

- принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечить 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.

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.

При направлении запроса о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения у иных юридических и физических лиц не допускается приложение обращения гражданина.

3. Ответ на запрос в адрес руководителей государственной власти   
и Думы города Сургута подписывает Глава города, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности Главы города, предварительно согласованный с высшим должностным лицом, по направлению деятельности.

4. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию города и содержащие жалобу на решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации города, подписывает Глава города, в его отсутствие – должностное лицо, его замещающее.

5. Проект ответа на обращение (уведомление о перенаправлении обращения по компетенции, ответ на запрос), поступившее на имя Главы города, высшего должностного лица, готовит основной исполнитель за подписью высшего должностного лица Администрации города в курируемой сфере на бланке установленной формы в соответствии с [Инструкцией](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29140570/1000) по делопроизводству Администрации города.

Регистрацию и направление ответа осуществляют специалисты отдела.

6. Проект ответа на обращение (уведомление о перенаправлении обращения по компетенции, ответ на запрос), поступившее на имя руководителя структурного подразделения, готовит основной исполнитель за подписью руководителя структурного подразделения, заместителя руководителя структурного подразделения или ответственного лица, исполняющего обязанности руководителя структурного подразделения.

Регистрацию и направление ответа осуществляют специалисты учреждения, в случае их отсутствия ответственные лица СПА.

7. Удаление проекта ответа допускается в случае, если проект не был согласован ни одним из списка визирующих. В случае если проект возвращен на доработку исполнитель создает новую версию проекта ответа в Деле.

8. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, или заявителю, в адрес которого просят направить ответ. В ответе на коллективное обращение в реквизите «Адресат» указывается формулировка: (Для уведомления/информирования остальных заявителей).

9. 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.

10. Проект ответа регистрируется в системе ДЕЛО. Основной исполнитель создает связанный проект документа, выбирает соответствующую группу документов и необходимый тип связки:

- «ответ на обращение». Выбирается для регистрации ответа гражданину;

- «ответ на запрос/перенаправление по обращению». Выбирается для регистрации ответа на запрос по обращению гражданина и регистрации сопроводительного письма для перенаправления в государственные органы и органы местного самоуправления по компетенции и в случае информирования о результатах рассмотрения обращения;

- «информация к ЛП». Выбирается при регистрации информации к личному приему в адрес Главы города и высших должностных лиц Администрации города;

- «внутренняя переписка по обращению». Выбирается при регистрации внутренней переписки между структурными подразделениями Администрации города при направлении информации для подготовки сводного ответа.

11. Запросы по обращению в сторонние организации, а также ответы на запросы от сторонних организаций регистрируются в основном делопроизводстве через входящее, исходящее письмо и связываются с обращением гражданина типом связки «Входящий/Исходящий».

Основной исполнитель заполняет все необходимые реквизиты добавляет визирующих и подписывающих.

При подготовке проекта ответа за подписью Главы города и высших должностных лиц, в список визирующих необходимо включать специалистов учреждения, ответственных лиц СПА, руководителя структурного подразделения Администрации города, специалистов отдела и иных заинтересованных лиц.

12. При подготовке проекта ответа за подписью руководителя структурного подразделения, в список визирующих необходимо включать специалистов учреждения, начальника отдела, начальника управления, курирующего заместителя директора и иных заинтересованных лиц.

13. Специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА осуществляют проверку качества оформления проектов ответов, за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

14. Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка и [Инструкции](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29140570/1000) по делопроизводству в Администрации города, возвращаются специалистами отдела, специалистами учреждения, ответственными лицами СПА исполнителю для доработки.

15. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города и ее структурные подразделения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на [Едином портале](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/18947850/97).

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города в письменной форме, направляется заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

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

В случае если в письменном обращении заявитель указал адрес электронной почты для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный заявителем в обращении.

16. При регистрации ответа в системе ДЕЛО специалистами отдела, специалистами учреждения, ответственными лицами СПА выбирается статус рассмотрения вопроса, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан:

- «Рассмотрено. Разъяснено»;

- «Рассмотрено. Поддержано»;

- «Рассмотрено. Не поддержано»;

- «Рассмотрение продлено».

17. На обращение, поступившее в Администрацию города и ее структурные подразделения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/602) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на [официальном портале](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29109202/4) Администрации города.

Заявителю, направившему обращение, в течение семи календарных дней сообщается адрес официального портала Администрации города, на котором размещен ответ.

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

19. В соответствии с [Инструкцией](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29140570/1000) по делопроизводству в Администрации города ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

19.1. «Адресат». В реквизите «Адресат» указывается фамилия, инициалы заявителя и адрес:

- почтовый (в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи), при поступлении письменного обращения;

- адрес электронной почты, при поступлении электронного обращения;

- почтовый адрес и адрес электронной почты, при поступлении обращения с указанием двух адресов в своем обращении.

19.2. «Текст ответа»:

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

- текст письма, в котором необходимо указывать орган, в который поступило обращение, орган от которого было направлено обращение, дату поступления (регистрации) и вопрос на который дается ответ заявителю. Рекомендуется текст начинать фразой:

«В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес Администрации города Сургута из аппарата Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 00.00.0000 по вопросу...» или «В соответствии с Вашим обращением, поступившим в адрес Администрации города 00.00.0000 по вопросу...».

19.3. «Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, подпись Главы города, в случае его отсутствия – исполняющего обязанности Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города.

19.4. «Отметка об исполнителе»: фамилия, имя, отчество (полностью), должность (полностью), номер служебного телефона с указанием кода города. В случае подготовки ответа несколькими исполнителями первым указывается основной исполнитель, подготовивший сводный ответ (проект ответа).

19.5. «Регистрационный номер и дата».

20. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, направля-емого на подпись должностному лицу, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и [Инструкции](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29140570/1000) по делопроизводству в Администрации города несет непосредственный исполнитель документа и руководитель структурного подразделения Администрации города.

Раздел IX. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится Главой города, высшими должностными лицами Администрации города, руководителями структурных подразделений Администрации города в соответствии с утвержденными графиками личного приема граждан.

Глава города проводит личный прием граждан по вопросам в своей компетенции согласно [статье 34](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29107763/34) Устава города, по вопросам обжалования решений, действий (бездействия) высших должностных лиц Администрации города, а также в случае, если гражданин не удовлетворен результатами личного приема у высшего должностного лица Администрации города.

Высшие должностные лица Администрации города проводят личный прием граждан в пределах своей компетенции, а также по вопросам, относящимся к компетенции курируемых ими структурных подразделений Администрации города, в соответствии с распределением обязанностей по ведению личного приема граждан между высшими должностными лицами Администрации города согласно [приложению 14](#sub_11400) к настоящему порядку.

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

2. 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 [официальный портал](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29109202/4) Администрации города.

Актуальную информацию по личным приемам Главы города и высших должностных лиц направляют специалисты отдела для размещения на [официальном портале](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/29109202/4) Администрации города.

Актуальную информацию по личным приемам руководителями структурных подразделений направляют специалисты учреждения, ответственные, лица СПА для размещения на официальном портале Администрации города.

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

4. Подключение и настройку информационной системы видео- конференц-связи и иных видов связи осуществляют специалисты муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута».

5. Консультацию по вопросам записи граждан на личный прием Главы города, высших должностных лиц Администрации города в соответствии   
с положениями [пункта 1 раздела IX](#sub_1091) настоящего порядка осуществляют специалисты отдела.

6. Гражданин, заявившийся на личный прием, вправе изложить суть обращения в письменной форме до личного приема и предоставить обращение, а также дополнительные материалы и документы лично, почтовым отправлением или в электронном виде.

7. Согласование даты и времени личного приема Главы города, и высших должностных лиц города осуществляют помощники, в период их отсутствия секретари. Дату и время личного приема определяет Глава города, высшие должностные лица.

8. Согласование даты и времени личного приема руководителей структурных подразделений Администрации города осуществляют ответственные лица структурных подразделений. Дату и время личного приема определяет руководитель структурного подразделения.

9. Информацию к личному приему Главы города и высших должностных лиц, по существу поставленных в обращении вопросов, подготавливают специалисты структурных подразделений на официальном бланке согласно [приложению 5](#sub_1500) к настоящему порядку, за подписью руководителя структурного подразделения в течении семи календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Информация подлежит регистрации в системе ДЕЛО.

В случае рассмотрения обращения двумя и более исполнителями сводную информацию к личному приему готовит основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

10. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом отдела, ответственным лицом структурного подразделения заполняется карточка личного приема по форме согласно [приложению 4](#sub_1400) к настоящему порядку.

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

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

12. В случае отсутствия возможности проведения личного приема должностными лицами по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, обучение, выездные мероприятия) личный прием переносится на ближайший день приема.

Помощник должностного лица, ответственное лицо структурного подразделения в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о дате личного приема, переносе даты приема (устно по телефону).

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

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

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

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

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

17. На личном приеме присутствует гражданин, записанный на прием. Присутствие иных граждан согласовывается с должностным лицом, прово- дящим личный прием.

От имени трудовых коллективов, иных трудовых коллективов, членов одной семьи на личном приеме присутствует их уполномоченный представитель.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личном приеме могут присутствовать должностные лица, руководители структурных подразделений Администрации города, у которых ранее были на личном приеме записавшиеся граждане. Приглашение должностных лиц и руководителей структурных подразделений на личный прием гражданина осуществляют помощники должностных лиц.

При необходимости и с уведомлением заявителя в ходе личного приема могут использоваться технические средства аудио- и видео протоколирования.

Поскольку право на использование заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решение о проведении заявителем аудио- и (или) видеозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее прием.

18. 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.

19. По результатам личного приема специалистами отдела, ответственными лицами структурных подразделений вносится соответствующая информация в систему ДЕЛО:

- карта личного приема;

- дата личного приема;

- Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием;

- поручения по итогам личного приема.

Раздел X. Контроль рассмотрения обращений

1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, осуществляют специалисты отдела в системе ДЕЛО.

Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, посту-пивших в адрес руководителей структурных подразделений Администрации города, осуществляют специалисты учреждения, ответственные лица СПА в системе ДЕЛО.

2. Контроль за подготовкой качественного, объективного и всестороннего ответа на обращение, поступившее в адрес Главы города и высших должностных лиц осуществляют помощники высших должностных лиц в системе Дело (до подписания документов руководителем).

Раздел XI. Систематизация и анализ обращений

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

1. Формы ответа заявителю:

- в письменной форме;

- в форме электронного документа;

- в устной форме.

2. Характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;

-«не поддержано»;

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

3. Сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;

- рассмотрено с нарушением сроков;

- срок продлен.

4. Должности лица, подписавшего ответ:

- Глава города;

- высшие должностные лица Администрации города;

- руководители структурных подразделений Администрации города.

5. Информации заявителя об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении: «согласен»; «не согласен»; «частично согласен».

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

- привлечены к ответственности;

- не привлечены к ответственности.

7. Анализ обращений граждан, поступающих Главе города, высшим должностным лицам Администрации города и руководителям структурных подразделений Администрации города, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8. Для анализа обращений специалисты отдела, специалисты учреждения ведут реестры и итоговые таблицы:

- оценки Администрации 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](#sub_1600), [7](#sub_1700) 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](#sub_1800), [9](#sub_1900) к насто-ящему 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](#sub_11000), [11](#sub_11100) к настоящему порядку.

9. Специалисты учреждения, ответственные лица СПА представляют   
в комитет информационной политики (далее – КИП) ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, сведения согласно [приложениям 6](#sub_1600), [8](#sub_1800), [1](#sub_11200)3 к настоящему порядку.

10. Ответственные лица структурных подразделений, осуществляющие организацию личного приема руководителя, ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в КИП информацию согласно [приложению](#sub_11300) 12 к настоящему порядку.

11. Специалисты отдела ежеквартально представляют в Аппарат Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры реестры, итоговые таблицы, а также анализ рассмотренных обращений, поступивших в Администрацию города и ее структурные подразделения, путем размещения данных посредством территориальной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры).

12. Специалисты отдела ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следу-ющего за отчетным периодом, направляют в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в адрес Главы города и высших должностных лиц, путем загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ, посредством специализированного программного обеспечения автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан (далее – АРМ ЕС ОГ).

13. Специалисты учреждения, ответственные лица СПА ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в адрес руководителей структурных подразделений путем загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ» посредством АРМ ЕС ОГ.

Специалисты учреждения, ответственные лица СПА ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют информацию о загрузке обращений на портале ССТУ.РФ сопроводительным письмом в КИП.

Раздел XII. Ответственность

1. Лица, нарушившие требования [Федерального закона](https://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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, работа-ющего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося, без его согласия.

3. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4. При уходе в отпуск, либо 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 вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения либо лицу, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Раздел XIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

1. Со дня регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, 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.

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

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

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.

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, послуживших основанием для обращения.

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.

Раздел XV. Критерии оценки ответов органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения

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

2. Для оценки ответов на обращения специалисты отдела, специалисты учреждения и ответственные лица СПА 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».

Раздел XVI. Мнение заявителей о результатах рассмотрения их обращений

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.

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

- в очередном обращении заявителя;

- посредством телефонной связи, позвонив специалистам отдела, специалистам учреждения, ответственным лицам СПА, исполнителю.

3. Мнение заявителя (при наличии) о результатах рассмотрения обращения, не подлежит регистрации, приобщается к регистрационной карточке обращения в системе ДЕЛО, с последующим информированием основного исполнителя.