**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РАДУЖНЫЙ**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

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

О Порядке рассмотрения

обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию

города Радужный

В целях реализации права граждан, объединений граждан на обращение в администрацию города Радужный, для повышения качества и эффективной организации работы по рассмотрению обращений, в соответствии со статьей 1 Федерального закона от 02.05.2006 [№ 59-ФЗ](file:///\\RADMBUH\content\act\4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», со статьей 6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2007 [№ 36-оз](file:///\\RADMBUH\content\act\6e0771fb-13f7-44c8-8813-2ad5d7c5a82a.html) «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» и [Уставом](file:///\\RADMBUH\content\act\1bafb613-6bda-41f6-94d8-256f81a4cafa.doc) города Радужный:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города Радужный.

2. Заместителям главы города Радужный, руководителям органов администрации города Радужный, специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан в органах администрации города Радужный обеспечить исполнение Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города Радужный.

3. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный»;

- постановление администрации города Радужный от 30.11.2015 № 2310 «О внесении изменений в постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный»;

- постановление администрации города Радужный от 29.04.2016 № 597 «О внесении изменений в постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный»;

- постановление администрации города Радужный от 08.06.2016 № 805 «О внесении изменений в постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный»;

- постановление администрации города Радужный от 02.02.2018 № 171 «О внесении изменений в постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный»;

- постановление администрации города Радужный от 09.04.2019 № 720 «О внесении изменений в постановление администрации города Радужный от 25.06.2013 № 1264 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Радужный».

4. Организационному управлению организационно-правового комитета администрации города Радужный (О.А. Ермоленко) обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления в газете «Новости Радужного. Официальная среда».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Радужный Н.А. Гулина

Приложение к постановлению

администрации города Радужный

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

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города Радужный

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих в администрацию города Радужный (далее - Порядок) определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных обращений граждан, объединений граждан (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих в администрацию города Радужный, а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию города Радужный, главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации города Радужный (далее – администрация города) осуществляется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](file:///\\RADMBUH\content\act\15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html), Федеральным законом от 02.05.2006 [№ 59-ФЗ](file:///\\RADMBUH\content\act\4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Радужный, а также настоящим Порядком.

1.4. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

1.6. Также для целей Порядка используются следующие понятия:

1) орган местного самоуправления – администрация города Радужный;

2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

3) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, - первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации, специалист, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

4) автор обращения (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа в орган местного самоуправления, к должностному лицу;

5) коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе местного самоуправления или должностным лицом;

7) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу;

8) повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в органе местного самоуправления или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

9) некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

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

11) анонимное обращение – обращение в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

12) обращение в форме электронного документа (далее – интернет-обращение) - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, поступившее в орган местного самоуправления, к должностному лицу через официальный web-сайт администрации города Радужный: [www.admrad.ru](http://www.admrad.ru/), на Модуль приёма обращений граждан, на электронный адрес должностного лица;

13) электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе;

14) личный прием - форма обращения гражданина в администрацию города Радужный, который проводится главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города и уполномоченными на то должностными лицами;

15) видео-конференц-связь (режим видео-конференц-связи) – форма личного приема граждан должностными лицами в администрации города Радужный с применением специального программного обеспечения по его проведению в доступных режимах связи с использованием системы видеопротоколирования;

16) "необращение" - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

17) объективность - достоверность полученной информации с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации результатов рассмотрения обращения.

Объективность ответа означает также отсутствие у подписавших данный ответ должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении представленной информации;

18) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, основывающееся на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов;

19) правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы права, на правомерность применения тех или иных правовых актов к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе;

# 1.7. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в администрацию города Радужный, хранится и обрабатывается в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

* 1. Порядок не распространяется на:

1. жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от

27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

1. запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от

09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1. обращения о даче согласия на замещение на условиях трудового

договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения к ним в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

1. заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в

судебном порядке;

1. жалобы, направленные в соответствии с Законом автономного округа от

25.06.2015 № 55-оз «Об Уполномоченном по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

1. обращения, направленные в соответствии с Законом автономного

округа от 06.09.2009 № 85-оз «Об Уполномоченном по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

1. жалобы субъектов предпринимательской деятельности, направленные

в соответствии с Законом автономного округа от 05.04.2013 № 35-оз «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

8) документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1. Прием и регистрация обращения

2.1. Письменное обращение главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации, направляется непосредственно гражданином, либо его законным представителем:

- лично в отдел работы с обращениями граждан организационного управления организационно-правового комитета администрации города Радужный (далее - отдел), по адресу: 628462, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Радужный, 3 микрорайон, дом № 3, администрация города, кабинет № 110, а также в другие органы администрации города Радужный.

- почтовым отправлением, по адресу: 628462, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Радужный, 3 микрорайон, дом № 3, администрация города.

- по каналам факсимильной связи, телефон: 8(34668) 38723.

- в форме электронного документа (далее – интернет-обращение) через официальный web-сайт администрации города Радужный: [www.admrad.ru](http://www.admrad.ru/); на Модуль приёма обращений граждан; на адреса электронной почты должностных лиц администрации города Радужный.

2.2. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступившие в администрацию города Радужный, адресованные главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации, направляются в отдел работы с обращениями граждан.

2.3. Регистрацию письменного обращения главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации осуществляет отдел работы с обращениями граждан организационного управления организационно-правового комитета администрации города Радужный в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее - СЭД).

2.4. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации не позднее 3 рабочих дней с момента поступления в администрацию города Радужный или должностному лицу.

Регистрация письменного обращения осуществляется в СЭД, путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа.

Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Ответственный за работу с обращениями граждан специалист не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о дате и номере его регистрации.

По просьбе, обратившегося гражданина на копии или 2 экземпляре принятого обращения ставится отметка с указанием номера регистрации обращения, даты приёма, и подписью ответственного за работу с обращениями граждан специалиста, принявшего обращение.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5. Обращение в форме электронного документа (далее – интернет- обращение), поступившее через официальный web-сайт администрации города Радужный: [www.admrad.ru](http://www.admrad.ru/); на Модуль приёма обращений граждан; на электронный адрес должностного лица, до 16 часов 00 минут регистрируется в течение рабочего дня; обращение, поступившее после указанного времени, регистрируется следующим рабочим днем.

Регистрация интернет-обращения осуществляется в СЭД, путем присвоения ему порядкового номера с загрузкой его электронного образа в СЭД.

Регистрационный номер интернет-обращения указывается в регистрационном штампе, ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу электронного образа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В случае поступления интернет-обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Ответственный за работу с обращениями граждан специалист не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации интернет-обращения уведомляет гражданина, направившего обращение, о дате и номере регистрации интернет-обращения на индивидуальную страницу автора обращения (заявителя) в Личном кабинете.

2.6. Регистрация обращения, поступившего посредством факсимильной связи, осуществляется в СЭД, путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа.

Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Ответственный за работу с обращениями граждан специалист не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения, поступившего посредством факсимильной связи, уведомляет гражданина, направившего обращение, о дате и номере регистрации обращения, по адресу, или индивидуальную страницу автора обращения в Личном кабинете, указанному в обращении.

2.7. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.8. Обращения, поступившие в форме интернет-обращения, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением 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 и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме интернет-обращения, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.9. Отдел принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным, должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы или членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, должностным лицом Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Уполномоченным по правам человека в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, Уполномоченным по правам ребенка в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», либо содержащим просьбу или запрос предоставить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.10. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущим обращением.

В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 календарных дней, администрация города направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.11. Поступившее "необращение" отдел регистрирует и направляет гражданину в течение 7 календарных дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых [Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) к письменным обращениям, ответ по существу не дается.

2.12. Поступившее в администрацию города Радужный обращение, содержащее информацию с признаком коррупционного правонарушения, в течение 5 рабочих дней направляется для рассмотрения в соответствии с компетенцией Первому заместителю главы города, для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета такого обращения, результата его рассмотрения и принятия по нему мер.

2.13. Поступившее анонимное обращение отдел регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки "анонимное" в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу не дается.

2.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган администрации города Радужный или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.15. Информацию о дате поступления, о его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве автора обращения (заявителя), почтовом адресе, или адресе электронной почты, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, уведомление о продлении сроков рассмотрения обращения, и вопрос тематического классификатора, отдел в обязательном порядке размещает, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором, в автоматизированное рабочее место единой сети обращений граждан (далее - АРМ ЕС ОГ) портала сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ РФ), в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

3. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации, после регистрации, направляется посредством СЭД главе города Радужный, первому заместителю главы города, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение.

Глава города Радужный, первый заместитель главы города посредством СЭД вносит резолюцию/поручение первого уровня, назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (исполнитель), устанавливает срок исполнения, ставит на контроль РК или устанавливает контрольное лицо, ответственное за контроль исполнения, и направляет обращение (РК) на исполнение.

Поручения о рассмотрении обращения, данные главой города Радужный, первым заместителем главы города обязательны для исполнения.

3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, определяется с учетом возложенных на него полномочий.

3.3. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому главой города Радужный, первым заместителем главы города поручено его рассмотрение, направлено не по компетенции, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения, главе города Радужный, первому заместителю главы города при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

3.4. Заместитель главы города, руководитель органа администрации города, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения, в течение 2 рабочих дней, посредством СЭД, поручает соответствующему должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан подготовку проекта ответа (ответа).

3.5. В случае если поручением не определено должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа (ответа), должностное лицо, которому адресовано поручение, обязано обеспечить подготовку и направление письменного ответа автору обращения (заявителю) по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законодательством Российской Федерации срок (за исключением случаев, когда ответ на обращение в соответствии с законодательством Российской Федерации не дается).

3.6. Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Радужный или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение), рассматривают должностные лица по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.7. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.9 Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

3.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственный власти автономного округа, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.12. Должностное лицо, которому дано поручение Губернатором автономного округа (лицом, его замещающим), обязано направить письменный доклад об исполнении поручения с учетом мнения гражданина и приложением копий принятых во исполнение поручения документов не позднее чем за 3 дня до истечения установленного срока в Управление на имя Губернатора автономного округа.

Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, и характеристику конкретных результатов его исполнения, а также должен быть подписан исполнителем.

Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также за качество подготовки и своевременность представления информации по исполнению поручения.

Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель не позднее 7 рабочих дней до окончания установленного срока, за исключением поручений, срок исполнения которых составляет менее 10 дней, представляет в Управление доклад на имя Губернатора автономного округа с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложений о продлении срока исполнения.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, в соответствии с положениями [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846) и Порядка.

4.2. Должностное лицо запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.3. Должностное лицо принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.4. Должностное лицо в течение 7 календарных дней со дня регистрации уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.5. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города Радужный или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется отделом по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 3 календарных дней.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию города Радужный или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в отделе.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения является день его регистрации в отделе, ответственными за работу с обращениями граждан в органах администрации города Радужный.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.8. В срок, установленный пунктом 4.7. Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.7. Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.10. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение вносит в СЭД (связывая его с входящим обращением на которое готовится письменное уведомление), на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения, установленного пунктом 4.7. Порядка.

4.11. Глава города Радужный, первый заместитель главы города Радужный, вправе устанавливать ускоренные сроки рассмотрения обращения.

4.12. Вновь поступившее обращение, содержащее вопрос, по которому переписка с автором обращения (заявителем) прекращена, отдел, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует в соответствии с Порядком.

Должностное лицо, ранее принявшее решение о прекращении переписки, при отсутствии в обращении новых доводов и обстоятельств в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет автора обращения (заявителя) об оставлении обращения без ответа в части вопроса, по которому переписка прекращена.

Рассмотрение иных вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

5. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает должностное лицо – глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации, адресованные им в соответствии с разделом 3 Порядка.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение вносит в СЭД подготовленный РКПД с индексом 001-ОГ-исх-..; прикрепляет файл – ответа, а также приложенные к ответу документы; связывает его с входящим обращением на которое готовит письменный ответ; описывает краткое содержание ответа; добавляет визирующих и направляет (строго по текущей ветке резолюции по возрастанию) на визирование на срок 1 календарный день.

После визирования РКПД всеми ответственными за подготовку ответа по ветке, РКПД направляется главе города Радужный, первому заместителю главы города Радужный на утверждение, на срок 3 календарных дня.

После подписания РКПД, проект направляется на регистрацию ответственным за работу с обращениями граждан, для его регистрации.

В случае не утверждения РКПД главой города Радужный, первым заместителем главы города, он направляется на доработку.

5.4. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.5. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.6. Ответ на интернет-обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

По просьбе гражданина копия ответа на его обращение, поступившее в орган местного самоуправления, либо должностному лицу в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается на индивидуальной странице автора обращения (заявителя) в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

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

По просьбе гражданина копия ответа на его письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления, либо должностному лицу, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

5.7. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем орган местного самоуправления в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщает автору обращения (заявителю) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  
 5.8. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, орган местного самоуправления сообщает автору обращения (заявителю) о недопустимости злоупотребления правом.   
 5.9. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главой города Радужный, первым заместителем главы города Радужный, заместителями главы города, руководителями органов администрации и его отправку осуществляет отдел.

5.10. Глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органа администрации города не позднее дня, следующего за днем направления ответов авторам обращений (заявителям), на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращений, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в них вопросам принимает решение о снятии обращений с контроля.

Посредством СЭД, в раздел Контроль исполнения вносит резолюцию о снятии РК с контроля.

5.11. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих главе города Радужный, первому заместителю главы города Радужный, заместителям главы города, руководителям органов администрации города Радужный, на основе ответов авторам обращений (заявителям) отдел принимает одно из следующих решений:

- "поддержано", в том числе "меры приняты", - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении вопроса, поставленного в обращении, в том числе выполнены действия до его полного фактического разрешения;

- "разъяснено" - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

- "не поддержано" - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения;

- "оставлено без ответа" - принято решение об оставлении его без ответа.

В случае если на момент принятия решения "поддержано" действия до полного фактического разрешения вопроса, поставленного в обращении, не выполнены, отдел ставит обращение на дополнительный контроль и направляет соответствующее письмо в орган, ответственный за рассмотрение обращения, для обеспечения контроля до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя).

Отдел снимает обращение с дополнительного контроля на основании направленного в адрес автора обращения (заявителя) письма о фактической реализации его предложения либо фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и представленной информации, подтверждающей удовлетворенность автора обращения (заявителя) результатами рассмотрения его обращения и принятыми по ним мерами.

5.12. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих главе города Радужный, первому заместителю главы города Радужный, заместителю главы города, руководителю органа администрации города Радужный, отдел в обязательном порядке размещает в раздел "Результаты рассмотрения обращений" информационного ресурса ССТУ.РФ.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляет глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации, по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением главы города Радужный.  
 6.2. Личный прием граждан в администрации города Радужный может проводиться в режиме видео-конференц-связи, с обязательным согласием гражданина заявившегося на личный прием.

6.3. Информация о месте личного приема граждан, об установленных днях и часах приема, а также форма личного приема граждан, размещается на едином официальном сайте администрации города Радужный, в помещениях, занимаемых администрацией города Радужный, доступных для обозрения граждан. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

6.4. Организацию личного приема граждан главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города и должностными лицами администрации города обеспечивает отдел, который осуществляет:

- предварительную запись на личный прием;

- консультативно-правовую помощь гражданину;

- документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема (001-ЛП-…) с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений, с данными о заявителе, посредством СЭД;

- передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в отдел в день проведения личного приема для регистрации и рассмотрения в соответствии с Порядком;

- контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.5. Предварительную запись на личный прием главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города осуществляет отдел на основании письменного или личного обращения гражданина по адресу: город Радужный, 3 микрорайон, дом 3, кабинет № 110 или по телефонам: 8 (34668)25762, 25788, 25768.

6.6. В записи на личный прием главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города, руководителями органов администрации, гражданам отказывается по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции главы города Радужный, заместителей главы города;

- вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

- в случае если ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Радужный или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Отдел осуществляет согласование даты и времени проведения личного приема главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города. Информация о месте приема, о форме личного приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.9. При подготовке личного приема главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города отдел формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина (далее - комплект документов).

Комплект документов содержит:  
1) карточку личного приема гражданина (001-ЛП-..);  
2) документ, удостоверяющий его личность, допускается личный прием

представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

3) архивные документы на обратившегося на личный прием гражданина

(ранние обращения гражданина в администрацию города Радужный);

4) информацию к личному приему по обратившемуся гражданину (по

указанию главы города Радужный).

6.10. К участию в личном приеме граждан главой города Радужный, первым заместителем главы города могут привлекаться заместители главы города, руководители органов администрации города Радужный, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.

6.11. Глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации города Радужный по окончании личного приема доводят до сведения гражданина, что изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, в связи с чем, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.12. Глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города посредством СЭД вносят резолюцию первого уровня, назначают должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (исполнитель), поступившее в ходе личного приема, устанавливают срок исполнения, ставят на контроль РК личного приема или устанавливают контрольное лицо, ответственное за контроль исполнения, и направляют РК личного приема на исполнение.

Поручение, данное по итогам личного приема граждан главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города (далее - поручение), подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

Если срок исполнения не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней, с даты проведения личного приема, или внесения резолюции первого уровня.

Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в предшествующий рабочий день.

6.13. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад о его исполнении представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - основной исполнитель), если в резолюции должностного лица, давшего поручение, не определено иное. Соисполнители представляют основному исполнителю информацию (предложения по исполнению поручения и все необходимые документы) не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также за качество подготовки и своевременность представления информации по исполнению поручения.

Исполнитель обязан обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в установленный законодательством срок (за исключением случаев, когда письменный ответ на обращение в соответствии с законодательством не дается).

6.14 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, поступившее в ходе личного приема, не более чем на 30 календарных дней.

6.15. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, не позднее дня окончания срока рассмотрения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя), обратившегося на личный прием о продлении срока рассмотрения его обращения.

6.16. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение вносит в СЭД (связывая его с входящим обращением на которое готовится письменное уведомление), на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

6.17. В случае выявления фактов несоблюдения поручений, в том числе если представленная информация не содержит необходимых сведений или не позволяет сделать вывод о полном исполнении поручения, глава города Радужный, первый заместитель главы города возвращает исполнителю письменный доклад с соответствующим заключением для дальнейшего исполнения поручения.

6.18. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.

К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или не достижение конечных результатов исполнения поручения, представление недостоверных сведений, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

6.19. Поручение снимает с контроля глава города Радужный, первый заместитель главы города Радужный (лицо, его замещающее), заместители главы города на основании письменного доклада основного исполнителя, с учетом мнения гражданина и приложением копий принятых во исполнение поручения документов.

Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, данного по итогам личного приема гражданина должностным лицом и характеристику конкретных результатов его исполнения, а также должен быть подписан исполнителем.

В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет на имя главы города Радужный доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложений о продлении срока исполнения.

6.20. Глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города не позднее дня, следующего за днем направления ответов авторам обращений (заявителям), на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращений, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в них вопросам принимает решение о снятии обращений с контроля.

Посредством СЭД, в раздел Контроль исполнения вносит резолюцию о снятии РК с контроля.

6.21. В последнюю субботу месяца глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города, руководители органов администрации осуществляют личный прием граждан в «ДК Нефтяник», расположенному по адресу: город Радужный, 2 микрорайон, строение № 21а.

Время проведения личного приема: с 10.00 до 13.00 часов.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется с 09.30 до 11.30 в «ДК Нефтяник».

6.22. Информация о дате и времени проведения личного приема граждан в «ДК Нефтяник», размещается на едином официальном сайте администрации города Радужный, в помещениях, занимаемых администрацией города Радужный, доступных для обозрения граждан. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

6.23. Организацию личного приема граждан в «ДК Нефтяник» обеспечивает отдел, который осуществляет:

- предварительную запись/регистрацию на личный прием;

- консультативно-правовую помощь гражданину;

- документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема (001-ЛП-…) с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений, с данными о заявителе, посредством СЭД;

- передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в отдел в день проведения личного приема для регистрации и рассмотрения в соответствии с Порядком;

6.24. Поручение, данное по итогам личного приема граждан в «ДК Нефтяник» главой города Радужный, первым заместителем главы города, заместителями главы города (далее - поручение), подлежит исполнению в соответствии с пунктами 6.13 – 6.21 Порядка.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Администрация города Радужный и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступающих главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города, руководителям органов администрации города Радужный, осуществляет Отдел.

7.3. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений, поступающих в администрацию города Радужный, обеспечивают их руководители, в соответствии с утвержденным постановлением главы города Радужный.

7.4. Отдел ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет главе города, первому заместителю главы города информацию об исполнительской дисциплине по рассмотренным в администрации города Радужный обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованным главе города, первому заместителю главы города, заместителя главы города.

7.5. По результатам анализа исполнительской дисциплины глава города Радужный, первый заместитель главы города, заместители главы города вносят предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

7.6. При получении перечня обращений, срок рассмотрения которых нарушен, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений, не позднее 30 календарных дней с даты получения указанного перечня представляет главе города, первому заместителю главы города, заместителям главы города информацию о причинах нарушения сроков рассмотрения обращений и мерах ответственности, принятых в отношении виновных.

8. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан

8.1. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Радужный, первому заместителю главы города, заместителям главы города осуществляется в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017№ 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», а также настоящим Порядком.

Мониторинг и анализ осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан 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.

8.2. Администрация города Радужный ежемесячно представляет в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

8.3. Для анализа обращений отдел ведет реестры и итоговые таблицы в подсистеме "Реестры обращений граждан" государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)".

8.4. Отдел ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формируют реестры и итоговые таблицы, обобщает поступившую информацию, которая используется для подготовки аналитических материалов.

8.5. В случае выявления, на основе анализа обращений, вопроса, по которому в отчетном периоде зафиксировано увеличение уровня активности населения и доли обращений более чем на 20% в сравнении с предыдущим отчетным периодом, отдел направляет главе города Радужный, первому заместителю главы города информацию о необходимости разработки комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений,

Решение о необходимости разработки комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, и плана контрольных мероприятий по их реализации принимает глава города Радужный, первый заместитель главы города.

8.6. Отдел ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, ежегодно не позднее 31 марта года, следующего за отчетным, готовит и размещает на едином официальном сайте администрации города Радужный информационно-статистические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города Радужный, первому заместителю главы города.

IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.