



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 ноября 2017 года

№ 2775

О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Югорска, [первому заместителю главы города Югорска](#), заместителю главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска

В целях реализации права граждан на обращение к главе города Югорска, первому заместителю главы города Югорска, заместителю главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Югорска, первому заместителю главы города Югорска, заместителю главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска (приложение 1).

1.2. График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой города Югорска, первыми заместителями главы города Югорска, заместителями главы города Югорска (приложение 2).

1.3. График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц руководителями органов и структурных подразделений администрации города Югорска (приложение 3).

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Югорска:

- от 31.10.2016 № 2646 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Югорска, поступающих главе города Югорска, заместителям главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска»;

- от 24.03.2017 № 681 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 31.10.2016 № 2646 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Югорска, поступающих главе города Югорска, заместителям главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска»;

- от 16.06.2017 № 1456 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 31.10.2016 № 2646 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Югорска, поступающих главе города Югорска, первому заместителю главы города Югорска, заместителям главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска»;

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании города Югорска и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска.

**Исполняющий обязанности
главы города Югорска**

Т.И. Долгодворова

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации города Югорска, поступающих главе города Югорска, первому заместителю главы города Югорска, заместителю главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска (далее - Порядок)

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих главе города Югорска (далее – глава города), первому заместителю главы города – директору департамента муниципальной собственности и градостроительства администрации города Югорска, первому заместителю главы города Югорска (далее – первый заместитель главы города), заместителю главы города Югорска, заместителю главы города – директору департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска (далее – заместитель главы города), руководителям органов или структурных подразделений администрации города Югорска (далее – руководитель органа или структурного подразделения администрации города), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо – глава города, первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель органа или структурного подразделения администрации города;

2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - глава города, первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель органа или структурного подразделения администрации города, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

3) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководитель или специалист органа или структурного подразделения администрации города, которому должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;

4) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;

5) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся должностным лицом;

6) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее должностному лицу;

7) повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

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

9) некорректное по изложению обращение - обращение, текст которого не поддается прочтению;

10) автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию города Югорска;

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;

- обращение в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

12) «не обращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла (понятого, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, 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- видеоматериалы или иная продукция.

Раздел II. Приём и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение должностному лицу может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт органов местного самоуправления города Югорска по адресам, указанным в таблице 1 приложения к настоящему Порядку.

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.2. Приём и регистрацию письменных обращений, поступающих:

- главе города, первому заместителю главы города, заместителю главы города - осуществляет отдел документационного и архивного обеспечения (далее - Отдел);

- руководителю органа или структурного подразделения администрации города – осуществляет лицо, ответственное за делопроизводство в соответствующем органе или структурном подразделении администрации города Югорска (далее, лицо, ответственное за делопроизводство).

2.3. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства и в журнале регистрации обращений граждан путём присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалист, осуществляющий прием и регистрацию письменных обращений снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.6. Специалист, осуществляющий прием и регистрацию письменных обращений, проверяет правильность их адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на особый контроль, вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп «Особый контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке обращения ставится штамп «Контроль – срок» с указанием срока рассмотрения.

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

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, гражданину с сопроводительным письмом направляется копия ответа на предыдущее обращение.

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

2.11. Поступившее анонимное обращение регистрируется в системе электронного документооборота с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее должностному лицу, вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается должностному лицу для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа.

3.2. Поручение должностного лица о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, вносится в систему электронного документооборота и направляется посредством указанной системы должностным лицам, указанным в поручении.

3.3. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.4. Первый заместитель главы города или заместитель главы города, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему руководителю органа или структурного подразделения администрации города подготовку проекта ответа на обращение.

Руководитель органа или структурного подразделения администрации города, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает соответствующему специалисту органа или структурного подразделения администрации города Югорска подготовку проекта ответа на обращение или сам готовит проект ответа.

3.5. Повторное обращение, в котором обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения первым заместителем главы города, заместителем главы города, руководителем органа или структурного подразделения администрации города Югорска предыдущего обращения, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается главе города вместе с карточкой обращения для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется должностным лицом, ответственным за его рассмотрение в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом и уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым по списку.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым по списку, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

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

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается лицу, подавшему жалобу с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.3. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, но не более чем на 30 дней.

4.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения.

4.6. Информация о продлении должностным лицом срока рассмотрения обращения вносится специалистом, осуществляющим прием и регистрацию письменных обращений, в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. Должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.8. Направленный запрос по обращению гражданина, поступивший из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, для предоставления необходимых документов и материалов, если не указан иной срок, рассматривается **в течение 15 дней**, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.8.1. Сообщения граждан, поступившие в личный кабинет муниципального образования города Югорска на портале «Открытый регион – Югра» рассматриваются **в течение 10 рабочих дней** с даты получения сообщения в геоинформационном сервисе «Книга предложений», в соответствии с регламентом работы с геоинформационным сервисом «Книга предложений» на портале «Открытый регион – Югра».

4.9. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

4.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.11. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в соответствии с настоящим Порядком и должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «Переписка прекращена».

4.12. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, о чем должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, сообщается гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.13.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем первым заместителем, курирующим вопросы делопроизводства, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.14. После рассмотрения обращения ответ на обращение, а также все материалы, относящиеся к нему передаются на хранение на срок в соответствии с номенклатурой дел.

4.15. В случае, если вопрос, содержащийся в обращении остался не решённым, данное обращение ставится на дополнительный контроль. Обращение снимается с дополнительного контроля только после полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса.

4.16. Первый заместитель главы города, курирующий вопросы делопроизводства:

1) в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным и ответ на него не дается;

2) в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления лично уведомляет автора обращения (заявителя) и должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как автор обращения (заявитель), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

4.17. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с пунктом 5.5 настоящего Порядка размещен на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», автору обращения (заявителю), направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения лицом, ответственным за подготовку ответа, сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления города Югорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование

судебного решения, не возвращается.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения предоставляет подготовленный ответ (проект ответа) на подпись должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подписывает ответ (проект ответа) или возвращает на доработку.

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

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

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти 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.

5.5. Ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, 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 пункта 3.9 настоящего Порядка на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного главой города, заместителем главы города, осуществляется Отделом.

Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного руководителем органа или структурного подразделения, осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.

Раздел VI. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

6.1. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется должностными лицами в соответствии с графиками личного приема, утвержденными постановлением администрации города Югорска.

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графиках приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска, в помещениях, занимаемых администрацией города Югорска, и иных отведенных для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. Организация личного приема главой города, первым заместителем главы города, заместителем главы города осуществляется Отделом.

Организация личного приема руководителями органов и структурных подразделений администрации города осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство.

6.4. Организация личного приёма должностного лица включает:

- 1) предварительную запись на личный прием;
- 2) оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
- 3) документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в систему электронного документооборота, на информационный ресурс ССТУ.РФ;
- 4) контроль рассмотрения обращения, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема;
- 5) при записи и личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.5. Предварительная запись на личный приём главы города, первого заместителя главы города, заместителя главы города – осуществляется Отделом, на личный приём руководителей органов и структурных подразделений администрации - специалистом ответственным за делопроизводство, на основании письменного или личного обращения гражданина.

6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (таблица 3 приложения).

6.7. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях лицу, обратившемуся на личный прием, направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.9. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется куда и в каком порядке он может обратиться.

6.10. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.11. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приёма или направлен письменный ответ.

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.14. Первый заместитель главы города, заместитель главы города, руководители органов и структурных подразделений администрации города ежеквартально не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным, предоставляют в Отдел информацию о личном приёме граждан по форме согласно таблице 4 приложения к настоящему Порядку.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан поступающих главе города, первому заместителю главы города, заместителю главы города - осуществляет Отдел.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих руководителям органов и структурных подразделений администрации города, осуществляют специалисты, ответственные за делопроизводство.

7.3. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в органы и структурные подразделения администрации города, обеспечивают их руководители.

7.4. Отдел осуществляет проверки в органах и структурных подразделениях администрации города соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

План проведения проверок ежегодно утверждается заместителем главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан.

7.5. План проведения проверок в органах и структурных подразделениях администрации города после его утверждения направляется в течение 10 дней руководителям этих органов и структурных подразделений. Отдел уведомляет руководителя органа или структурного подразделения администрации о дате проведения проверки не позднее, чем за 10 дней до начала проведения проверки.

По окончании проведения проверки Отделом составляется справка, содержащая сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения. Справка передается на рассмотрение первому заместителю главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан.

7.6. Руководители органов и структурных подразделений администрации города ежеквартально не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Отдел информацию о поступивших письменных обращениях граждан и о соблюдении порядка их рассмотрения по форме согласно таблице 5 приложения к настоящему Порядку.

7.7. Отдел вносит первому заместителю главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан, предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений граждан.

Раздел VIII. Анализ и подготовка информации по результатам рассмотрения обращений

Заведующий сектором документационного обеспечения Отдела:

1) ежеквартально до 15 числа месяца следующего за отчетным, представляет первому заместителю главы города, в ведении которого находится вопрос организации работы с обращениями граждан, информацию о количестве и характере письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города Югорска главе города, первым заместителям главы города, заместителям главы города, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска, с последующим размещением на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска;

2) ежеквартально до 20 числа месяца следующего за отчетным, готовит аналитическую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мер и направляет в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа-Югры;

3) ежеквартально до 20 числа месяца следующего за отчетным, размещает в подсистеме «Реестры обращений граждан» Территориальной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Приложение
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступающих главе города Югорска,
первым заместителям главы города Югорска,
заместителям главы города Югорска,
руководителям органов и структурных
подразделений администрации города Югорска**

Таблица 1

**Контактная информация для направления обращения гражданином,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом,
получения информации справочного характера**

Почтовый адрес	628260, ул. 40 лет Победы, д. 11, г. Югорск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область
Контактные телефоны отдела документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска для приёма обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации	8 (34675) 5-00-44
Адрес электронной почты для обращений	adm@ugorsk.ru
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	www.admugorsk.ru

**Приём письменных обращений граждан
осуществляется в отделе документационного и архивного обеспечения
администрации города Югорска (4 этаж 404 кабинет)**

Понедельник	09.00 – 18.00
Вторник	09.00 – 17.00
Среда	09.00 – 17.00
Четверг	09.00 – 17.00
Пятница	09.00 – 17.00

Перерыв на обед: 13.00 – 14.00

Выходные дни: суббота и воскресенье

**Карточка
личного приёма**

№ _____

Дата _____

Фамилия должностного лица, проводившего прием: _____

Фамилия, имя, отчество заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

контактный телефон: _____

E-mail: _____

Место работы _____

социальная группа _____

категория _____

Характер вопроса:

Содержание обращения:

Ход выполнения

Резолюция: _____

Результат рассмотрения:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов

Со слов заявителя письменный ответ не требуется _____
подпись должностного лица проводившего прием

С контроля снял:

Таблица 3

Форма заявления

Главе города Югорска

Ф.И.О.

или

Заместителю главы

города Югорска

Ф.И.О.

(Ф.И.О. заявителя)

Проживающего по адресу: _____

Контактный телефон: _____

Заявление

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

**Информация
о количестве устных обращений, поступивших в ходе личного приёма граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц**

должность, Ф.И.О. должностного лица

за _____ месяц 20__ года

Дата составления отчёта _____

Ответственное лицо за составление отчёта _____

№ п/п	Код вопроса	Наименование тематики вопроса	Количество поступивших устных обращений за отчётный период	Результаты рассмотрения устных обращений граждан в отчётном периоде				
				разъяснено	поддер жано	не поддер жано	перенапра влено	в работе
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.1								
1.2								
		Итого:						
Количество проведённых личных приёмов:								

Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в органы и структурные подразделения администрации города

**Информация о поступивших письменных обращениях граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц**

(наименование органа или структурного подразделения администрации города Югорска)

за _____ месяц 20__ года

Дата составления отчёта _____

Ответственное лицо за составление отчёта _____

№ п/п	Код вопроса	Наименование тематики вопроса	Количество поступивших письменных обращений за отчётный период	в том числе:		Результаты рассмотрения письменных обращений граждан в отчётном периоде				
				рассмот рено в срок	рассмот рено с нарушени ем срока	разьясн ено	поддер жано	не поддер жано	перенап равлено	в работе
1	2	3	4			5	6	7	8	9
1.1										
1.2										
1.3										
1.4										
		Итого:								

Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в органы и структурные подразделения администрации города

Приложение 2
к постановлению
администрации города Югорска
от 10 ноября 2017 года № 2775

График
личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц
главой города Югорска, первыми заместителями главы города Югорска
и заместителями главы города Югорска

Ф.И.О., должность	Место приема, телефон приёмной	Дни приема	Часы приема
Бородкин Андрей Викторович - глава города Югорска	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 120 8 (34675) 50000	2 раза в месяц	с 15 до 18 часов
Крылов Дмитрий Александрович - первый заместитель главы города Югорска	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 307-А 8 (34675) 50006	первая и третья среда месяца	с 15 до 18 часов
Голин Сергей Дмитриевич - первый заместитель главы города - директор департамента муниципальной собственности и градостроительства администрации города Югорска	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 306-Б 8 (34675) 50010	два раза в месяц	с 15 до 18 часов
Бандурин Василий Кузьмич - заместитель главы города - директор департамента жилищно- коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска	ул.Механизаторов, 22, кабинет 12 8 (34675) 71158	каждый вторник месяца	с 15 до 18 часов
Долгодворова Татьяна Ивановна - заместитель главы города Югорска	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 307-Б 8 (34675) 50006	второй и четвертый вторник месяца	с 15 до 17 часов

Приложение 3
к постановлению
администрации города Югорска
от 10 ноября 2017 года № 2775

График
личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц
руководителями органов и структурных подразделений
администрации города Югорска

Ф.И.О., должность	Место приема	Дни приема	Часы приема
Мальцева Ирина Юрьевна – директор департамента финансов	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 306-А	каждую пятницу месяца	с 14 до 17 часов
Грудцына Ирина Викторовна – директор департамента экономического развития и проектного управления	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 406	каждый четверг месяца	с 14 до 17 часов
Бобровская Наталья Игоревна – начальник Управления образования	ул. Геологов, 13, кабинет 1	каждую среду месяца	с 14 до 17 часов
Бурматов Владимир Михайлович – начальник управления социальной политики	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 316	каждый вторник месяца	с 15 до 18 часов
Нестерова Наталья Николаевна – начальник управления культуры	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 314	каждую среду месяца	с 14 до 17 часов
Павлова Елена Ивановна – начальник управления жилищной политики	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 216	среда, четверг	с 14 до 17 часов
Бодак Евгения Андреевна – начальник управления по вопросам муниципальной службы, кадров и наград	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 408	каждый вторник месяца	с 15 до 17 часов
Оводова Татьяна Витальевна – начальник отдела опеки и попечительства	ул. Ленина, 41, кабинет 104	понедельник, четверг	с 14 до 17 часов
Власов Аркадий Сергеевич – начальник юридического управления	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 227	каждую среду месяца	с 15 до 18 часов
Максименюк Алексей Валерьевич - начальник отдела по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям, транспорту и связи	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 115	каждый вторник месяца	с 15 до 18 часов
Шибанов Алексей Николаевич – начальник управления внутренней политики и общественных связей	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 407	каждую среду месяца	с 14 до 17 часов
Ганчан Александр Иванович – Начальник управления контроля	ул. 40 лет Победы, 11, кабинет 315	каждую среду месяца	с 15 до 18 часов
Лыпелмен Юрий Семенович – начальник отдела по организации деятельности комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав	ул. Ленина, 41, кабинет 103	каждую среду месяца	с 15 до 18 часов