



**АДМИНИСТРАЦИЯ СУРГУТСКОГО РАЙОНА
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 16 » февраля 2018 года
г. Сургут

№ 673

Об организации работы с обращениями граждан и организаций в администрации Сургутского района

В целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Сургутского района и её структурных подразделениях, в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», статьи 19 Устава Сургутского района и в целях обеспечения реализации права российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц на обращения в органы местного самоуправления, решения вопросов противодействия коррупции, недопущения фактов коррупционной направленности, обеспечения информированности населения:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в администрацию Сургутского района согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.2. Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы Сургутского района согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

1.3. Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

1.4. Порядок проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации Сургутского района согласно приложению 4 к настоящему постановлению.

1.5. Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции» согласно приложению 5 к настоящему постановлению.

1.6. Формы отчётов:

- о количестве и характере обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Сургутского района, результатах их рассмотрения согласно приложению 6 к настоящему постановлению;

- о количестве и характере обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших заместителям главы района, управляющему делами, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района, результатах их рассмотрения согласно приложению 7 к настоящему постановлению;

- о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Сургутского района, результатах их рассмотрения согласно приложению 8 к настоящему постановлению;

- о вопросах поступивших в отраслевой (функциональный) орган администрации района, поставленных в письменных обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и о результатах их рассмотрения, в разрезе поселений Сургутского района согласно приложению 9 к настоящему постановлению.

- о вопросах, поступивших в отраслевой (функциональный) орган администрации района, поставленных в устных обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и о результатах их рассмотрения в разрезе поселений Сургутского района согласно приложению 10 к настоящему постановлению.

- о количестве и характере обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц, поступивших в городские и сельские поселения Сургутского района и о результатах их рассмотрения согласно приложению 11 к настоящему постановлению.

- о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в городские и сельские поселения Сургутского района и о результатах их рассмотрения согласно приложению 12 к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы Сургутского района, управляющему делами администрации района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района:

2.1. Организовать работу в соответствии с утверждённым порядком.

2.2. Привести должностные инструкции специалистов администрации района, осуществляющих работу с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с данным порядком.

2.3. Ежеквартально, до 3 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, направлять отчёт в управление по организации деятельности по формам в соответствии с приложениями 7-9 к настоящему постановлению.

2.4. Назначить ответственных по контролю за исполнением настоящего постановления и своевременным предоставлением ежеквартальных отчётов.

3. Рекомендовать главам городских и сельских поселений Сургутского района:

3.1. Оказывать содействие в организации и проведении выездных личных приёмов заместителями главы района.

3.2. Ежеквартально, до 3 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, направлять отчёт в управление по организации деятельности по формам в соответствии с приложениями 11, 12 к настоящему постановлению.

4. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Сургутского района:

- от 01.07.2016 № 2292 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Сургутского района», постановление администрации Сургутского района;

- от 23.03.2017 № 784 «О внесении изменений в постановление администрации Сургутского района от 01.06.2016 № 2292».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Сургутского района.

Глава Сургутского района

А.А. Трубецкой

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в администрацию Сургутского района

Раздел 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в администрацию Сургутского района (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), определяет организацию работы по рассмотрению обращений, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Рассмотрение обращений в администрации Сургутского района (далее – администрация района) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждёнными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 28.09.2017 № 14), Уставом Сургутского района.

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

1.4. Порядок не распространяется на:

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

- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства;
-депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется главой Сургутского района (далее глава района), заместителями главы Сургутского района (далее заместители главы района), управляющим делами администрации Сургутского района (далее – управляющий делами), руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района (далее руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района).

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

1.7. Также в целях использования Порядка применяются следующие понятия и термины:

1) должностное лицо администрации района – заместитель главы района, управляющий делами, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации района, на имя которого поступило обращение ответственный за оформление резолюции, подписание ответа на обращение;

2) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - лицо, которому дано поручение по рассмотрению обращения;

3) ответственный за работу с обращениями специалист- лицо, ответственное за приём, регистрацию обращений, осуществляющее контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, делопроизводство по обращениям (оформление карточек обращений, подготовка документов к снятию с контроля, уничтожению в соответствии с номенклатурой и т.п.). По поступившим обращениям на имя главы района ответственными за работу с обращениями являются специалисты отдела по работе с обращениями граждан управления по организации деятельности администрации района(далее - специалисты управления), по другим поступившим обращениям- уполномоченные лица в соответствии с должностной инструкцией.

4) исполнитель – лицо, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение согласно резолюции должностного лица администрации района;

5) автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме к должностному лицу администрации района;

6) обращение – поступившее в адрес должностного лица администрации района предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме;

7) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

8) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в администрации района;

9) повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в администрацию района от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

10) аналогичное обращение – обращение заявителя, направленное из иного органа (в т.ч. вышестоящего) в администрацию района, куда данный заявитель по тому же вопросу ранее обращался;

11) вторичное обращение – обращение в адрес администрации района, содержащее вопрос, решение которого не входит в её компетенцию, но содержащее информацию заявителя о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением, или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

12) анонимное обращение - обращение:

- в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

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

13) «не обращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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, 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;

14) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

15) электронный образ – электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе;

16) 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;

17) некорректное по изложению обращение – обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационной системе администрации района, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

18) уведомление – письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю:

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

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

- разъяснение требований, предъявляемых Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к письменным обращениям, по поступившему «не обращению»;

19) «поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

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

21) «разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

22) «меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

23) результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

24) система электронного документооборота (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

25) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа.

26) Портал ССТУ.РФ (аббревиатура расшифровывается как сетевой справочный телефонный узел) – сайт для органов власти, изначально созданный для проведения Общероссийского дня приёма граждан.

Раздел 2. Информирование о работе по рассмотрению обращений

2.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений осуществляется:

- непосредственно в администрации района;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикаций в электронных и печатных средствах массовой информации, на информационных стендах.

2.2. Информация о месте, порядке и времени проведения личного приёма, порядок рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём граждан, размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Сургутский район в сети Интернет;
- на информационных стендах администрации района, городских и сельских поселений Сургутского района,
- в муниципальном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Почтовый адрес для направления обращений: 628412, ул. Энгельса, д. 10, г. Сургут, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область

2.4. Контактные телефоны для приёма обращений факсимильной связью, получения справочной информации: ф.т. 8(3462) 526-567.

2.5. Приём обращений в электронном виде в адрес главы Сургутского района, заместителей главы района, управляющего делами, руководителей отраслевых (функциональных) органов осуществляется через «Виртуальную приёмную» на официальном сайте муниципального образования Сургутский район www.admsr.ru.

2.6. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) заявители подробно и корректно информируются о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для отказа, а также об иной интересующей информации, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу администрации района или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить заявителю обратиться письменно или назначить другое удобное для него время консультации.

Раздел 3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

3.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03».

3.2. Рабочие места ответственных специалистов администрации района и специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений, оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для организации работы по рассмотрению обращений.

3.3. Места для проведения личного приёма оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

3.4. Места ожидания личного приёма оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

Раздел 4. Приём и регистрация письменных обращений

4.1. Заявители направляют письменные обращения главе района, заместителям главы района, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через раздел «Виртуальная приёмная» официального сайта муниципального образования Сургутский район.

Обращения в форме электронного документа, поступившие на служебный электронный адрес работников администрации Сургутского района и её отраслевых (функциональных) органов, необходимо распечатать на бумажный носитель и передать ответственным за работу с обращениями специалистам, для регистрации и рассмотрения в соответствии в законодательством Российской Федерации.

С целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), работник администрации района, её отраслевых

(функциональных) органов (на чей электронный адрес поступило обращение) в обязательном порядке должен проинформировать заявителя, направив на его электронный адрес сообщение о необходимости направления электронных обращений непосредственно через раздел «Виртуальная приёмная» официального сайта муниципального образования Сургутский район.

4.3. Требования к письменному обращению:

4.3.1. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления - администрация Сургутского района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение приведённых в обращении доводов к письменному обращению, прилагаются документы и материалы, либо их копии.

4.3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.4. При доставке обращения лично заявителем (заявителями), его (их) представителем, а также при обращении в «Виртуальную приёмную» официального сайта муниципального образования Сургутский район с заявителя (заявителей) берётся согласие на обработку персональных данных (Приложение 1 к настоящему Порядку).

4.5. При приёме обращений устанавливается вид обращения, проверяется правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, наличие всех реквизитов обращения. При поступлении обращения почтовой связью к письму приобщается конверт.

4.6. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, ответственный за работу с обращениями снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) 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 (Приложение 8 к настоящему Порядку) в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

4.7. Обращения на имя главы района и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в управление по организации деятельности администрации района (далее – управление).

4.8. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, адресованные непосредственно заместителям главы района, управляющему делами и руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района, принимаются ответственными за работу с обращениями специалистами в соответствии с должностными инструкциями.

4.9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в администрацию района.

4.9.1. Письменные обращения, поступившие на имя главы района, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются в управлении.

4.9.2. Письменные обращения, поступившие на имя заместителей главы администрации района, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются в приёмных заместителей главы администрации района, управляющего делами, на имя руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации района – в отраслевых (функциональных) органах администрации района.

4.9.3. Регистрация письменного обращения производится в СЭД 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.

4.9.4. Ответственные за работу с обращениями специалисты администрации района составляют аннотацию обращения:

- прочитывают обращение, определяют вид обращения, его тематику, выявляют поставленные в обращении вопросы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской;

- заполняют рубрикатор в СЭД (фамилия, имя, отчество заявителя (руководителя), адрес, краткая аннотация обращения);

- осуществляют ввод необходимых данных (тема обращения, социальное положение заявителя, льготный состав, сведения о предыдущих обращениях, о проверке с выездом на место, вид доставки, наименование дела);

- выявляют обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения;

- оформляют проект текста поручения, фамилию и инициалы автора поручения;

- указывают планируемый срок исполнения обращения. С целью исключения случаев некачественного и несвоевременного рассмотрения обращений

и подготовки на них ответов, дата подготовки ответа может быть установлена раньше даты рассмотрения на 2 - 3 дня.

- вводят фамилию и инициалы должностного лица (адресата), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- создают в СЭД карточку на поступившее обращение (далее – карточка обращения) (Приложение 2 к настоящему Порядку);

4.9.5. Поступившее коллективное обращение регистрируется на первых двух авторов (заявителей), подписавших обращение, в случае если в обращении не указано иное, при этом указывается количество обратившихся.

4.9.6. Обращения, поступившие в форме электронного документа, 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 электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

4.9.7. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения ещё не истёк, 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 дней, ответственный за работу с обращениями специалист направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

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

4.9.8. Поступившее "не обращение" подлежит регистрации, при этом ответственный за работу с обращениями специалист направляет гражданину соответствующее уведомление за подписью должностного лица, в зависимости от того, кому адресовано обращение, с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к письменным обращениям, ответ по существу не даётся. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

4.9.9. Поступившее анонимное обращение подлежит регистрации с обязательным проставлением отметки "анонимное" в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу не даётся.

4.9.10. Обращения, содержащие факты коррупционной направленности, регистрируются в установленном порядке, при этом ответственные за работу

с обращениями специалисты, составляющие аннотацию обращения, осуществляют первоначальный анализ обращения на предмет выявления в нём признаков коррупционных проявлений.

В случае, если, исходя из содержания обращения, ответственные за работу с обращениями специалисты не имеют возможности самостоятельно определить наличие в обращении признаков коррупции, указанные специалисты обращаются за консультацией: в правовое управление администрации района; в управление муниципальной службы, кадров и общественной безопасности.

Окончательное решение о наличии в обращении признаков коррупции, принимается должностными лицами администрации, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

4.10. В случае поступления обращения с указанной заявителем датой, ранее даты поступления более, чем на три дня, ответственными за работу с обращениями специалистами составляется акт с указанием даты, времени и места поступления такого обращения, фамилий, инициалов, должности присутствующих специалистов, описанием обстоятельств, при которых поступило обращение (Приложение 9 к настоящему Порядку).

Раздел 5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Ответственные за работу с обращениями специалисты в течение одного рабочего дня после регистрации направляют обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение должностному лицу администрации района, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

5.2. После предварительного рассмотрения обращения должностными лицами администрации района и наложения ими резолюции с поручением, ответственные за работу с обращениями специалисты незамедлительно направляют по СЭД обращение вместе с карточкой обращения должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в соответствии с наложенной резолюцией, при этом создают электронный образ обращения, размещают в разделе «прикреплённые файлы», заполняют поле «создать поручение» с установлением срока исполнения обращения; формируют «Дело» на каждое обращение, в которое помещают карточку обращения, обращение заявителя, документы, приложенные к обращению (при наличии), служебную переписку и иные документы по обращению.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявитель, направивший данное обращение, уведомляется о переадресации его обращения, за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в отдел министерства внутренних дел по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Должностные лица администрации района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

5.6. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в правоохранительный орган в соответствии с его компетенцией.

5.7. Обращение, содержащее факты коррупционной направленности, в том числе в отношении муниципальных служащих администрации района, направляется в управление муниципальной службы, кадров и общественной безопасности. В случае наличия в обращении информации о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем обращение направляется в правоохранительный орган с сопроводительным письмом за подписью должностного лица администрации района, в чей адрес поступило данное обращение.

5.8. Если вопросы, поставленные в обращении, содержащем факты коррупционной направленности, не входят в компетенцию администрации района, такое обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в течение семи дней в тот орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в таком обращении вопросов, либо в правоохранительные органы.

5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностным лицам администрации, а также членов их семьи, глава района, заместитель главы района, должностное лицо администрации района (в зависимости от того, кому адресовано обращение) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. Обращение, не поддающееся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. В случае поступления от заявителя письменного заявления о прекращении рассмотрения его обращения, заявление направляется должностным лицам администрации района, в зависимости от того, на чьё имя поступило обращение, для наложения резолюции о прекращении рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

Раздел 6. Постановка обращения на контроль

6.1. Все поступившие обращения ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений, недопущения недостатков в работе администрации района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

6.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, депутатов всех уровней.

6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в адрес должностных лиц администрации района осуществляют ответственные за работу с обращениями специалисты.

6.4. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Порядка. При этом сроки рассмотрения обращения остаются неизменными.

Раздел 7. Рассмотрение обращений

7.1. Обращения, поступившие в адрес должностных лиц администрации района, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.2. Исполнитель при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Поступившее анонимное обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе предупредить заявителя о возможном прекращении переписки, принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу:

7.4.1. Исполнитель, рассмотрев повторное (неоднократное) обращение заявителя, не выявив новых доводов или обстоятельств, информирует должностное лицо администрации района о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки, готовит проект ответа с предупреждением

заявителя о возможном прекращении переписки согласно Приложению 3 к настоящему Порядку.

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

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

- суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 7.4.1 настоящего Порядка;

- суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форма ответа согласно Приложению 4 к настоящему Порядку.

7.4.3. Должностное лицо администрации района, в зависимости от того, кому адресовано обращение, принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

7.4.4. В карточке обращения, а также в СЭД ответственный по работе с обращениями специалист делает соответствующие отметки о предупреждении прекращения переписки с заявителем, либо о прекращении переписки с обязательным описанием вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, указанием номера и даты письма о прекращении переписки (помещением электронного образа в СЭД), ответ (уведомление) направляется заявителю, а обращение помещается в архив.

7.4.5. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, подлежит регистрации в соответствии с Порядком, автору обращения (заявителю) ответ не даётся, исполнитель возвращает его автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом за подписью должностного лица администрации района. Обращение подлежит снятию с контроля с отметкой «переписка прекращена».

7.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, администрация района обязана в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых

содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

7.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его должностному лицу давшему поручение, указывая в прилагаемой служебной записке орган, в который, по его мнению, следует направить обращение.

7.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения, правового акта, либо внесения дополнений (изменений) в существующий, исполнитель не позднее, чем за 5 дней до дня окончания рассмотрения обращения, готовит служебную записку на имя должностного лица администрации района, в зависимости от того, кем было дано поручение, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Заявителю направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в таком обращении, исполнитель информирует заявителя о решении его вопроса, направляет информацию ответственным за работу с обращениями специалистам для снятия с контроля.

7.9. В случае поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения, исполнитель в течении 3 рабочих дней со дня поступления заявления, осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определён как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответ на него не даётся, при этом автору обращения направляется уведомление за подписью должностного лица администрации, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

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

7.10. Организацию исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, назначенный ответственным за рассмотрение обращения, указанный в поручении первым.

7.11. Соисполнители, в соответствии с датой, установленной поручением, но не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения направляют на имя ответственного за рассмотрение обращения, указанного в поручении первым, информацию по сути обращения (при необходимости – документы к ней) за подписью руководителя на бланке установленной формы для подготовки ответа

на обращение, копию информации - ответственным за работу с обращениями специалистам для снятия поручения с контроля.

7.12. Исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, а также при необходимости обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

7.13. Запрещается направление обращения, карточки обращения, документов и информации, приложенных к обращению и появившихся в ходе рассмотрения обращения, в адрес других должностных лиц администрации района, не указанных в поручении, в администрации поселений, иные органы, а также разглашение персональных данных, информации, содержащейся в обращениях, в том числе о фактах коррупционной направленности.

7.14. Для реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в орган власти и зарегистрированных в СЭД органа власти, должны вноситься любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

Раздел 8. Срок рассмотрения обращений

8.1. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

8.2. В срок, установленный пунктом 8.1. 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, днём окончания срока его рассмотрения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

8.3. Должностные лица администрации района вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений.

8.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

8.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости

продления срока рассмотрения обращения, и в срок, не позднее двух дней до окончания рассмотрения обращения, представляет её должностному лицу администрации района, по поручению которого рассматривается обращение.

8.5.1. На основании служебной записки должностным лицом администрации района принимается решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

8.5.2. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит уведомление в адрес заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин. Уведомление готовится на бланке установленной формы за подписью должностных лиц администрации района (в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение).

Если вышестоящим либо иным органом установлен контроль за рассмотрением обращения, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с руководителем, либо исполнителем органа, направившего обращение.

Раздел 9. Оформление ответа на обращение

9.1. После рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит ответ на обращение за подписью должностного лица администрации района, в зависимости от того, кому адресовано обращение, на бланке установленной формы с отметкой о согласовании должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, в нижнем поле оборотной стороны последнего листа ответа на обращение.

9.1.1. В ответе чётко 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.

9.1.2. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (согласно правилам почтовой связи);
- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии);
- текст письма;
- должность, фамилию, имя, отчество, подпись главы района, заместителя главы администрации района, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации района (в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение);
- должность, фамилию, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя.

Не допускается в ответе заявителю указывать ссылку на реквизиты карточки обращения.

9.1.3. Ответы заявителям в вышестоящие и иные органы оформляются на бланках, установленной в администрации Сургутского района, её отраслевых (функциональных) органах форме, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Сургутского района, её отраслевых (функциональных) органах.

9.2. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес заявителя, стоящего в обращении первым, либо в адрес того заявителя, адрес которого указан в обращении.

В ответе на обращение указывается на необходимость доведения ответа до сведения остальных подписавших обращение заявителей.

9.3. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается дата окончательного ответа.

9.4. Ответ на обращение передаётся ответственным за работу с обращениями специалистам, которые, в свою очередь, осуществляют проверку качества оформления ответа, представляемого на подпись, на предмет его соответствия правилам и нормам делопроизводства и передают должностным лицам администрации района для подписания.

9.5. После подписания ответ на обращение, поступившее на имя главы района, регистрируется в приёмной главы района. Ответственный исполнитель контролирует поступление ответа в управление.

После подписания ответ на обращение, поступившее на имя заместителя главы района, управляющего делами, руководителя функционального (отраслевого) органа администрации района, регистрируются уполномоченными специалистами.

9.6. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения:

- в адрес главы района - передаются в управление, ответственный исполнитель контролирует поступление ответа в управление;

- в адрес заместителей главы района, руководителей отраслевого (функционального) органа администрации района - передаются ответственному за работу с обращениями специалисту.

9.7. Ответственный за рассмотрение обращений специалист создаёт электронный образ ответа и материалы, относящиеся к нему, вносит краткое содержание ответа, срок и результат рассмотрения обращения в «Дело» и в СЭД.

9.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений на основе ответов авторов обращения (заявителям) ответственный за рассмотрение обращений специалист характеризует принятое по результатам рассмотрения обращений решение и вносит в СЭД:

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

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

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения.

9.9. К ответу на обращение прилагается Форма оценки результатов рассмотрения обращения о способах выражения мнения заявителя согласно Приложения 6 к настоящему Порядку.

Раздел 10. Направление ответа заявителю

10.1. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы района вместе с памяткой о выражении мнения (оценки) о результате рассмотрения обращения передаётся ответственными за работу с обращениями специалистами управления в отдел делопроизводства и контроля управления по организации деятельности администрации района упакованным в почтовый конверт, вместе с заполненным уведомлением о вручении заказного письма для направления почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

В случае невозможности направления ответа заявителю (отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес) ответ на обращение подшивается в «дело».

Отдел делопроизводства и контроля управления по организации деятельности администрации района направляет почтовый конверт с ответом на обращение заказным письмом с уведомлением через ближайшее отделение связи не позднее 3-х дней с момента поступления.

10.2. Ответ на обращение, поступившее в адрес заместителей главы района, управляющего делами, руководителей отраслевых (функциональных органов) администрации района, вместе с формой оценки результатов рассмотрения обращения направляется уполномоченными специалистами администрации района заказным письмом почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

В случае невозможности направления ответа заявителю (отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес) ответ на обращение подшивается в «дело».

10.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4. Ответ на запрос по обращению, поступившему из вышестоящих и иных органов, направляется в вышестоящий или иной орган, если иное не указано в запросе.

10.5. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в «Дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

Раздел 11. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

11.1. Личный приём в администрации района осуществляют глава района, заместители главы района, управляющий делами, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с утверждённым графиком.

11.1.1. График личного приёма главой района, заместителями главы района, управляющим делами и руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации района (далее личный приём) с указанием даты, места и времени проведения личного приёма составляется управлением и утверждается постановлением администрации района.

11.2. Информация о месте проведения личного приёма, порядке и времени его проведения, порядке рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём, размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район, информационных стендах в администрации района, администрациях городских и сельских поселений района. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

11.3. Личный приём проводится в личных кабинетах, либо в других иных оборудованных помещениях в соответствии с требованиями пунктов 3.3., 3.4. раздела 3 настоящего Порядка.

11.4. Предварительная запись на личный приём и организация личного приёма главой района осуществляется ответственными за работу с обращениями специалистами управления по организации деятельности администрации района ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

11.5. Запись на личный приём и организация личного приёма заместителями главы района, должностными лицами администрации района осуществляется ответственными за работу с обращениями специалистами приёмных заместителей главы района, отраслевых (функциональных) органов администрации района (далее - ответственные специалисты администрации района) ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

11.6. Запись на повторный личный приём к должностным лицам администрации района производится в случае, если заявитель не удовлетворён полученным ответом на предыдущее обращение, либо открылись новые обстоятельства по его вопросу.

11.7. Должностные лица администрации района, ведущие приём, могут принять решение о переносе запланированного дня приёма на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, участия во внеплановых мероприятиях.

11.8. Личный приём проводится с учётом числа записавшихся на приём, с расчётом, чтобы время ожидания в очереди на приём, как правило, не превышало 20 минут.

11.9. К участию в личном приёме главы района могут привлекаться заместители главы района, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района, главы поселений муниципального образования Сургутский район, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.

11.10. Глава района, заместители главы района, управляющий делами, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции могут создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям, поручать рассмотрение обращений должностным лицам в порядке подчинённости.

11.11. При подготовке личного приёма ответственные за работу с обращениями специалисты:

- запрашивают необходимую для проведения личного приёма информацию по сути обращения в отраслевых (функциональных) органах администрации района, администрациях поселений муниципального образования Сургутский район, иных учреждениях и организациях, в том числе о вариантах решения вопроса в соответствии с их компетенцией;

- обобщают полученную информацию, готовят справку о заявителе, сути его обращения, результатах рассмотрения, если заявитель обращался ранее, и вариантах решения вопроса;

- направляют справку должностным лицам администрации района, осуществляющим личный приём по вопросам записавшихся лиц, а также должностным лицам, приглашённых на личный приём, для подготовки к личному приёму;

- оформляют карточку личного приёма (приложение 5 к настоящему Порядку).

11.12. Проведение личного приёма:

11.12.1. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный приём представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

11.12.2. При личном приёме представители объединений граждан, юридических лиц предъявляют документ, удостоверяющий их принадлежность к представляемой организации.

11.12.3. Личный приём заявителей осуществляется в порядке очерёдности записи на приём. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

11.12.4. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме.

11.12.5. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя даётся устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.12.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Порядком.

11.12.7. По окончании личного приёма должностное лицо администрации района доводит до сведения заявителя и участников личного приёма принятое им решение, поручения должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

11.12.8. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.13. При необходимости и с уведомлением заявителя во время личного приёма могут использоваться технические средства аудио и видео записи.

11.14. Документальное оформление личного приёма:

11.14.1. Материалы личного приёма должностными лицами администрации района учитываются и обрабатываются ответственными за работу с обращениями специалистами с использованием системы электронного документооборота.

11.14.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма.

11.14.3. Карточка личного приёма передаётся должностному лицу, проводившему приём, для наложения резолюции в случае, если в ходе личного приёма были даны поручения, либо для снятия с контроля, если в ходе личного приёма заявителю даны аргументированные разъяснения.

11.14.4. Карточка личного приёма в соответствии с резолюцией поручения направляется ответственному, за рассмотрение обращения, для решения поставленных вопросов, подготовки и направления ответа заявителю, при этом соблюдается порядок, предусмотренный при рассмотрении письменных обращений.

11.14.5. Материалы личного приёма формируются в «дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

11.15. Ответственность за организацию личного приёма, информирование о месте личного приёма, фамилии, имени и отчестве должностного лица, проводящего личный приём, контактных телефонах возлагается на ответственных за работу с обращениями специалистов.

Раздел 12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12.2. Карточки обращений, служебные записки, переписка о ходе рассмотрения обращений обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 12.1. настоящего Порядка не распространяется.

12.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы района, о ходе рассмотрения обращений ведут ответственные за работу с обращениями специалисты управления.

12.4. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя заместителей главы района, должностных лиц администрации района, о ходе рассмотрения обращений ведут ответственные за работу с обращениями специалисты администрации района.

12.5. Справки предоставляются в ходе личного приёма или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о ходе рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

12.6. При получении устного запроса о ходе рассмотрения обращения ответственные за работу с обращениями специалисты, исполнители называют наименование органа, в который обратился заявитель, свою фамилию, имя, отчество, предлагают заявителю представиться, уточняют при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дают ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос обратившемуся предлагается перезвонить в конкретный день, в определённое время, и к назначенному сроку готовят ответ.

12.7. Запросы от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

12.8. Во время разговора ответственные за работу с обращениями специалисты, исполнители должны произносить слова чётко, избегать «параллельных» разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Раздел 13. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

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

- согласен с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;
- согласен частично с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, так как обращение удовлетворено не по всем вопросам;
- не согласен с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

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

- по сведениям поступившей от гражданина Формы оценки результатов рассмотрения обращения;
- в очередном обращении заявителя;
- через официальный интернет-сайт администрации района «Виртуальная приёмная»;
- сообщением по телефону, указанному в Форме оценки результатов рассмотрения обращения;
- путём уточнения у заявителя мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме.

13.2.1. При получении от заявителя оценки о результатах рассмотрения обращения в устной форме либо по телефону ответственный за работу с обращениями специалист фиксирует информацию в справке согласно Приложению 7 к настоящему Порядку.

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

Раздел 14. Порядок и формы контроля работы по рассмотрению обращений

14.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы района, правильностью списания в «Дело», оформлением дел по обращениям для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района, её отраслевых (функциональных) органах (далее – Инструкция по делопроизводству) осуществляют ответственные за работу с обращениями специалисты управления.

14.2. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес заместителей главы района, должностных лиц администрации района, правильностью списания в «дело», оформлением дел по обращениям для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству

администрации Сургутского района осуществляют ответственные за работу с обращениями специалисты администрации района.

14.3. По фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений, поступивших на имя главы района, управление по организации деятельности представляет информацию главе района для принятия решения.

14.4. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, поступивших от заявителей, либо направленных в соответствии с поручениями в отраслевые (функциональные) органы администрации района, осуществляют ответственные за рассмотрение обращений, назначенные в соответствии с резолюцией должностного лица администрации на имя которого поступило обращение.

14.5. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки осуществляются по поручению главы района, управляющего делами администрации района, уполномоченными отраслевыми (функциональными) органами администрации района.

14.6. Управление по мере необходимости, но не реже чем раз в три года, осуществляет контрольные мероприятия в администрации района по реализации Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

14.6.1. При проведении контрольных мероприятий изучается:

- нормативное регулирование работы с обращениями граждан;
- организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;
- организация рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков, объективности и всесторонности рассмотрения;
- обеспечение права граждан на получение информации о деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа;
- организация и ведение личного приёма граждан.

14.6.2. По окончании проведения проверки составляется справка, содержащая сведения о результатах, а также выводы и предложения. Справка для ознакомления передаётся управляющему делами, заместителю главы района, осуществляющее общее или непосредственное руководство деятельности проверяемого органа, руководителю проверенного отраслевого (функционального) органа.

Раздел 15 . Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе работы по рассмотрению обращений

15.1. Заявители вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе работы по рассмотрению обращений, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Раздел 16. Анализ обращений

16.1. Анализ обращений, поступающих главе района, заместителям главы района, управляющему делами, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

16.2. Координация и обеспечение централизованного учёта и рассмотрения обращений в администрации Сургутского района осуществляется управлением.

16.3. Для анализа обращений ответственные за работу с обращениями специалисты ежеквартально до 3 числа месяца, следующего за отчётным кварталом направляют в управление по организации деятельности администрации района:

- информацию в виде итоговых таблиц в соответствии с Приложениями 7-10 к Постановлению;

- аналитическую справку, подписанную руководителем, о результатах рассмотрения обращений граждан с указанием причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, а также принятых мерах по их устранению за отчётный период (планы мероприятий для решения поставленных вопросов, принятые правовые акты, встречи, протокольные решения и т.п).

16.4. Управление ежеквартально запрашивает информацию в администрациях городских и сельских поселений Сургутского района по приложениям 11, 12 к настоящему постановлению.

16.5. Управление в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)» формирует сводные реестры и итоговые таблицы, обобщает поступившую информацию о причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, и принятых мерах по их устранению либо об отсутствии необходимости в принятии указанных мер и представляет её управляющему делами администрации района до 20 числа месяца, следующего за отчётным.

16.6. Информационно-аналитическая и статистическая информация размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

Раздел 17 .Ответственность

17.1. За нарушение настоящего порядка заместители главы района, руководители функциональных (отраслевых) органов администрации района, ответственные за рассмотрение обращений, исполнители, ответственные за работу с обращениями специалисты, несут персональную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Персональная ответственность устанавливается должностными инструкциями.

17.2. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись должностному лицу администрации района, на имя которого поступило обращение, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в администрации района несёт непосредственный исполнитель документа и ответственный за рассмотрение обращения.

17.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

17.4. В случае утраты письменного обращения к главе района начальник управления по организации деятельности администрации района готовит служебную записку по данному факту управляющему делами администрации района с указанием причин утраты. Управляющий делами администрации района принимает решение о назначении служебной проверки.

17.5. В случае утраты письменного обращения к заместителям главы района, управляющего делами, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района ответственный за работу с обращениями специалист готовит служебную записку по данному факту должностному лицу администрации района в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение, с указанием причин утраты. Должностное лицо администрации района принимает решение о назначении служебной проверки.

17.6. По результатам служебного расследования принимается решение о применении дисциплинарного взыскания к ответственному за работу с обращениями специалисту администрации района, допустившему утрату обращения.

17.7. При уходе в отпуск ответственный за работу с обращениями специалист администрации района обязан передать письменные обращения, документы к ним другому назначенному на время отпуска специалисту. При переводе на другую

работу или освобождении от занимаемой должности ответственный за работу с обращениями специалист администрации района обязан передать письменные обращения и документы к ним должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

Согласие

Я, _____

проживающий (ая) по адресу: _____

Паспорт: серия _____ № _____, дата _____
выдан _____

в соответствии со статьёй 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273 ФЗ «О противодействии коррупции» в связи с обращением в администрацию Сургутского района выражаю своё согласие на обработку администрацией Сургутского района своих персональных данных:

(необходимо поставить галочку напротив тех данных, на которые даётся согласие)

- фамилия, имя, отчество
- информация о смене фамилии, имени, отчества
- пол
- число, месяц, год рождения
- место рождения
- гражданство, национальность
- документ, удостоверяющий личность (серия, номер кем и когда выдан)
- заграничный паспорт (при наличии)
- место жительства, (дата регистрации по месту жительства)
- номера телефонов (домашний, мобильный)
- семейное положение (акты государственной регистрации рождения, брака, развода и др.)
- состав семьи (сведения о наличии детей, их возрасте, месте работы (учебы))
- отношение к воинской обязанности
- воинское звание, род войск (при наличии)
- военный билет, приписное свидетельство (сведения о постановке на воинский учёт, прохождение службы в ВС)
- сведения о полученном профессиональном и дополнительном образовании (документ об образовании) специальность и квалификация по диплому (послевузовское образование при его наличии)
- трудовая книжка
- сведения о состоянии здоровья
- автобиография
- рекомендации, характеристики
- индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН)
- номер страхового пенсионного свидетельства
- номер страхового медицинского полиса (ОМС)
- наличие судимостей
- содержание сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера меня и членов семьи в установленных законодательством случаях

Выражаю согласие на сбор, проверку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу персональных данных), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Мне разъяснены, юридические последствия отказа предоставить свои персональные данные.

Дата _____

Подпись _____

Администрация Сургутского района
Карточка обращения № _____

наименование отраслевого (функционального) органа администрации района

Адресант(Ф.И.О. заявителя)		
E-mail		
Адрес (адрес заявителя)		
Телефон		
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)		
Социальное положение		
Льготная категория		
Источник (лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть, через законного представителя, через государственный орган, орган местного самоуправления, иные органы)		
Дата поступления		
Характер вопроса		
Содержание обращения		
Ход выполнения		
Резолюция (содержание резолюции)	Автор резолюции (Ф.И.О. должностного лица)	Срок исполнения
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
Результат		

С контроля снял _____

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

Образец проекта ответа
с предупреждением о возможности
прекращения переписки с заявителем

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

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

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

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

Образец проекта ответа
о прекращении переписки с заявителем
по конкретным вопросам

«Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

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

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

Администрация Сургутского района
 Карточка личного приёма № _____

должность руководителя

фамилия, имя, отчество руководителя

Адресант(Ф.И.О. заявителя)		
E-mail		
Адрес (адрес заявителя)		
Телефон		
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)		
Социальное положение		
Льготная категория		
Дата приёма		
Характер вопроса		
Содержание обращения		
Ход выполнения		
Резолюция	Автор резолюции	Сроки исполнения
(содержание резолюции)		
	(Ф.И.О. должностного лица)	
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
Результат		

Отметка о согласии заявителя на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответне требуется / требуется

(подпись должностного лица, проводившего приём)

С контроля снял _____

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

Форма оценки результатов рассмотрения обращения

Уважаемый заявитель!

Просим Вас ознакомиться с ответом (от «___» _____ 20__ г. № _____) на Ваше обращение и выразить своё мнение о результатах его рассмотрения, отметив соответствующий вариант:

- поддержано;
- в том числе меры приняты;
- не поддержано;
- разъяснено.

Ваше мнение необходимо для оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившего в администрацию Сургутского района, и принятых по нему мер, а также для дополнительного контроля.

Информацию о Вашей оценке результатов рассмотрения обращения Вы можете довести:

- 1) позвонив по телефону 8(3462) 52-65-67.
- 2) направив своё мнение в письменном виде в администрацию Сургутского района:
- по адресу: 628408, г.Сургут, ул.Энгельса, д.10, каб.103
 - лично;
 - почтовым отправлением;
 - уполномоченным представителем, курьером, нарочным и т.п.;
 - факсимильной связью по телефону: 8(3462) 52-65-67;
 - через «Виртуальную приёмную» официального сайта муниципального образования Сургутский район, пройдя по ссылке: <http://www.admsr.ru/feedback/questions/>.

Справка

о поступившем мнении о результатах рассмотрения обращения

(Ф.И.О.)

(рег. № обращения)

Информация получена в _____ час _____ мин. « _____ » _____ 201 _____ г.

(нужное подчеркнуть)

- по телефону;
- при личном присутствии.

При разговоре вышеуказанный(ая) гражданин (ка) выразил(а) своё мнение о результатах рассмотрения его(её) обращения, отметив вариант:

поддержано;

в том числе меры приняты;

не поддержано;

разъяснено

Должность

подпись

ФИО

АКТ

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники _____
Составили акт о том, что « ___ » _____ г. при вскрытии пакета,
поступившего _____

_____ обнаружено отсутствие _____

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____

« ___ » _____ 20 ___ г.

МП

АКТ

« ____ » _____ 20 ____ г.

г. Сургут

Настоящий акт составлен, в присутствии специалистов администрации Сургутского района:

1. _____
(фамилия, инициалы, должность)
2. _____
(фамилия, инициалы, должность)
3. _____
(фамилия, инициалы, должность)
3. _____
(фамилия, инициалы, должность)

О том что, _____

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи:

1. _____ (_____)
(ф.и.о.)
2. _____ (_____)
(ф.и.о.)
3. _____ (_____)
(ф.и.о.)
4. _____ (_____)

« ____ » _____ 20 ____ г.

МП

Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы Сургутского района

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы Сургутского района (далее – заместители главы района) разработан с целью информирования и обеспечения права граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – заявители) на обращение. Выездной личный приём является одной из форм обращений граждан, порядок и срок рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

1.2. Подготовка и организация проведения выездных личных приёмов включает в себя:

- составление и согласование графика проведения выездных личных приёмов;
- запись граждан на приём;
- проведение выездного личного приёма, его документальное обеспечение;
- контроль за выполнением поручений, данных на выездном личном приёме;
- делопроизводство по обращениям, поступившим на выездном личном приёме.

2. График выездных личных приёмов

2.1. График проведения выездных личных приёмов (далее – график) заместителями главы района в населённых пунктах Сургутского района согласовывается главой Сургутского района ежеквартально, не позднее первого числа месяца начала квартала.

2.2. Проект графика готовится управлением по организации деятельности администрации Сургутского района (далее – управление).

2.3. Согласованный график направляется управлением заместителям главы района, главам городских и сельских поселений района, а также размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

3. Запись на приём

3.1. Запись заявителей на выездные личные приёмы заместителями главы района осуществляют специалисты приёмных заместителей главы района, либо ответственные за делопроизводство специалисты (далее – ответственный

специалист), а также секретари приёмных администраций городских и сельских поселений Сургутского района (по согласованию).

4. Проведение выездных личных приёмов заместителями главы района, их документальное обеспечение

4.1. Организацию проведения выездных личных приёмов заместителями главы района осуществляют ответственные специалисты администрации района, специалисты приёмных глав городских и сельских поселений.

4.2. Ответственные специалисты обеспечивают информирование жителей о дате, времени и месте проведения выездного личного приёма, а также осуществляют документальное обеспечение выездных личных приёмов, включающее в себя подготовку необходимых для их проведения материалов и документов (карточка выездного личного приёма, информация по результатам предыдущего приёма, ответы заявителям, промежуточная информация, справки, отчёты и т.п.).

4.3. В ходе выездного личного приёма ответственный специалист ведёт карточку выездного личного приёма (приложение 1 к Порядку), записывает поручения заместителя главы района. В случае невозможности выезда ответственного специалиста в населённый пункт Сургутского района, где запланирован выездной личный приём, ответственный специалист готовит карточки выездного личного приёма, передаёт их заместителю главы района. Заместитель главы района в ходе выездного личного приёма заполняет карточку выездного личного приёма.

4.4. Ответы на вопросы, поступившие в ходе выездного личного приёма, с согласия гражданина даются устно.

Вопросы, требующие дополнительного изучения и проверки, ставятся на контроль. Ответы на такие вопросы даются письменно по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

4.5. Заместители главы района визируют поручение в карточке выездного личного приёма, передают карточку выездного личного приёма ответственным специалистам.

4.6. При наличии технической возможности в администрации Сургутского района и администрациях городских и сельских поселениях Сургутского района личный приём граждан заместителями главы района может быть организован посредством видеоконференцсвязи.

4.7. Положения настоящего порядка распространяются на проведение личных приёмов граждан посредством видеоконференцсвязи.

4.8. Выездной личный приём граждан заместителями главы района может быть отменен в случае отсутствия записавшихся лиц на личный приём за один день до дня проведения приёма.

5. Контроль за исполнением поручений, данных на выездных личных приёмах

5.1. Ответственный специалист анализирует результаты выездных личных приёмов, направляет исполнителям карточки выездных личных приёмов с поручениями, отслеживает контроль исполнения, доводит результат рассмотрения до заместителя главы администрации района, проводившего выездной личный приём, направляет гражданам письменный ответ за подписью лица, проводившего приём.

6. Делопроизводство по обращениям, поступившим на выездных личных приёмах

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе выездных личных приёмов, осуществляется ответственными специалистами администрации района.

6.2. Отчёты о выездных личных приёмах заместителями главы района представляются ответственными специалистами в управление по организации деятельности ежеквартально до 3 числа месяца следующего за отчётным периодом (Приложения 7,8,10 к настоящему постановлению).

6.3. Результаты выездного личного приёма учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений 1 раз в квартал, в полугодие, за 9 месяцев, в год.

Приложение к Порядку проведения
выездных личных приёмов в населённых
пунктах Сургутского района заместителями
главы Сургутского района

Администрация Сургутского района
Карточка выездного личного приёма № _____

должность руководителя

фамилия, имя, отчество руководителя

Адресант(Ф.И.О. заявителя)			
E-mail			
Адрес (адрес заявителя)			
Телефон			
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)			
Социальное положение			
Льготная категория			
Дата приёма			
Характер вопроса			
Содержание обращения			
Ход выполнения			
Резолюция (содержание резолюции)	Автор резолюции (Ф.И.О. должностного лица)	Срок исполнения	
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа	
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)			
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)			
Результат			

Отметка о согласии заявителя на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется / требуется

(подпись должностного лица, проводившего приём)

С контроля снял _____

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района разработан с целью информирования и обеспечения оперативной связи с жителями. «Прямая телефонная линия» является одной из форм обращений, порядок и сроки, рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района, а также одним из способов доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления Сургутского района.

1.2. Работа «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района (далее – администрация района) осуществляется ежемесячно в третью среду месяца с 10⁰⁰ до 11⁰⁰ часов.

1.3. «Прямая телефонная линия» проводится заместителями главы Сургутского района (далее – заместители главы района), руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района (далее – руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района), начальниками отделов и служб отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района (далее – начальниками отделов и служб администрации района).

1.4. На «прямую телефонную линию», по предварительному согласованию, могут приглашаться руководители и специалисты окружных, федеральных, государственных структур.

1.5. Подготовка, организация и проведение «прямой телефонной линии» включает в себя:

- подготовку и согласование тематического плана проведения «прямой телефонной линии»;
- проведение «прямой телефонной линии»;
- контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения;
- делопроизводство.

2. Тематический план «прямой телефонной линии»

2.1. Тематический план составляется управлением по организации деятельности администрации района (далее – управление) во взаимодействии и по предложениям заместителей главы района и руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации района.

2.2. Тематический план проведения «прямой телефонной линии» (далее – тематический план) согласовывается главой района на полугодие, не позднее 25-го числа месяца, предшествующего началу полугодия.

2.3. Согласованный тематический план направляется управлением заместителям главы района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района, а также публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район не позднее 7 дней после утверждения.

3. Организация проведения «прямой телефонной линии»

3.1. Организацию «прямой телефонной линии» осуществляет управление.

3.2. Не позднее, чем за 5 дней до проведения «прямой телефонной линии» управление дополнительно оповещает участников и жителей Сургутского района о дате и времени её проведения.

3.3. Ответы на вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного изучения и проверки. Ответы на такие вопросы даются в порядке, предусмотренном действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

3.4. По итогам «прямой телефонной линии» управлением оформляется протокол.

3.5. «Прямая телефонная линия» может проводиться с участием представителей средств массовой информации.

3.6. Контроль по вопросам, поступившим на «прямую телефонную линию» и требующим дополнительного изучения и решения, осуществляет управление.

3.7. Результаты проведения «прямой телефонной линии» могут публиковаться в средствах массовой информации, размещаться на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

4. Делопроизводство по обращениям, поступившим на «прямую телефонную линию»

4.1. Ведение делопроизводства по результатам проведения «прямой телефонной линии» осуществляется ответственным специалистом управления.

4.2. Результаты проведения «прямой телефонной линии» учитываются при подготовке статистических и тематических справок.

Порядок проведения «прямых телефонных линий»
в отраслевых (функциональных) органах
администрации Сургутского района

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации Сургутского района (далее – отраслевые (функциональные) органы администрации района) разработан с целью информирования и обеспечения оперативной связи с жителями. «Прямые телефонные линии» являются одной из форм обращений, порядок и сроки, рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района, а также одним из способов доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления Сургутского района.

1.2. «Прямые телефонные линии» в отраслевых (функциональных) органах администрации района (далее – «прямые телефонные линии») проводятся по темам, соответствующим их компетенции.

1.3. Работа «прямых телефонных линий» осуществляется еженедельно.

День недели и время проведения «прямой телефонной линии» утверждаются приказом отраслевого (функционального) органа администрации района.

1.4. Подготовка, организация и проведение «прямых телефонных линий» включают в себя:

- подготовку и согласование плана проведения «прямых телефонных линий»;
- проведение «прямых телефонных линий»;
- контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения;
- делопроизводство.

2. План проведения «прямой телефонной линии»

2.1. По решению руководителя отраслевого (функционального) органа администрации района планы проведения «прямых телефонных линий» (далее – планы) утверждаются приказом отраслевого (функционального) органа администрации района ежеквартально.

2.2. Утверждённые планы направляются должностным лицам отраслевых (функциональных) органов администрации района, ответственным за проведение «прямой телефонной линии», и доводятся до сведения граждан через средства массовой информации и (или) официальный сайт муниципального образования Сургутский район не позднее 5 дней после утверждения.

3. Организация проведения «прямых телефонных линий».

3.1. Организацию проведения «прямых телефонных линий» осуществляют отраслевые (функциональные) органы администрации района.

3.2. «Прямые телефонные линии» проводятся руководителями и (или) специалистами отраслевых (функциональных) органов администрации района.

3.3. Ответы на вопросы, поступившие в ходе «прямых телефонных линий», даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного изучения и проверки. Ответы на такие вопросы даются в порядке, предусмотренном действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

3.4. Сводная информация о результатах проведения «прямых телефонных линий» направляется в управление по организации деятельности ежеквартально до 3 числа месяца следующего за отчётным периодом.

3.5. «Прямые телефонные линии» могут проводиться в присутствии представителей средств массовой информации.

4. Контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения.

4.1. Контроль по вопросам, поступившим на «прямые телефонные линии» и требующим дополнительного изучения и решения, осуществляют руководители и (или) специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации района, проводившие «прямые телефонные линии».

4.2. Результаты проведения «прямых телефонных линий» могут публиковаться в средствах массовой информации и (или) размещаться на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

5. Делопроизводство по вопросам, поступившим по «прямой телефонной линии».

5.1. Ведение делопроизводства по результатам проведения «прямых телефонных линий» осуществляется ответственными специалистами.

5.2. Руководители и (или) специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации района, проводившие «прямые телефонные линии», направляют материалы по результатам их проведения (список звонивших, с указанием темы обращения, результата и др.) ответственным специалистам для учёта.

5.3. Результаты проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации района учитываются при подготовке статистических и тематических справок. (Приложение 1 к Порядку)

Приложение 1 к Порядку
проведения «прямых телефонных линий»
в отраслевых (функциональных) органах
администрации Сургутского района

Информация о вопросах, поступивших на "прямые телефонные линии" в отраслевые
(функциональные) органы администрации Сургутского района в квартале 20_ года

№ п/п	Наименование	Периоды предоставления информации (квартал)			Всего с начала года
		отчётный	предыдущий	аналогичный период предыдущего года	
1.	Количество запланированных "Прямых телефонных линий"				
2.	Количество проведённых "Прямых телефонных линий"				
3.	Количество поступивших вопросов				
4.	Тематика вопросов по разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан				
4.1.	«Государство, общество, политика» всего, в том числе:				
4.1.1.	Гражданское право				
4.1.2.	Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почётных и иных званий				
4.1.3.	Конституционный строй				
4.1.4.	Международные отношения. Международное право				
4.1.5.	Основы государственного управления				
4.2.	«Жилищно-коммунальная сфера» всего, в том числе:				
4.2.1.	Жилище				
4.3.	«Оборона, безопасность, законность» всего, в том числе:				

4.3.1.	Безопасность и охрана правопорядка				
4.3.2.	Оборона				
4.3.3.	Правосудие				
4.3.4.	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат.				
4.3.5.	Уголовное право. Исполнение наказаний.				
4.4.	«Социальная сфера» всего, в том числе:				
4.4.1.	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.				
4.4.2.	Образование. Наука. Культура.				
4.4.3.	Семья				
4.4.4.	Социальное обеспечение и социальное страхование				
4.4.5.	Труд и занятость населения				
4.5.	«Экономика» всего, в том числе				
4.5.1.	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело.				
4.5.2.	Информация и информатизация				
4.5.3.	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды				
4.5.4.	Финансы				
4.5.5.	Хозяйственная деятельность				

Подпись руководителя

Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции» (далее – порядок) разработан с целью организации обратной связи с гражданами, объединениями граждан, юридических лиц (далее – заявители) посредством внесения сообщений о фактах коррупционного характера, вопросам организации противодействия коррупции на территории Сургутского района.

1.2. Стационарные ящики «Нет - коррупции» (далее – стационарные ящики) являются одной из форм обращений, порядок и срок рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

1.3. Сообщения подаются через стационарные ящики в свободной письменной форме на имя главы Сургутского района. Указание фамилии, имени, отчества (при наличии), домашнего адреса заявителя не обязательно, но желательно (для подготовки письменных ответов).

1.4. Работа стационарных ящиков включает в себя:

- установку стационарных ящиков;
- выемку и организацию рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики;
- контроль за рассмотрением сообщений, направление ответов заявителям (при наличии адреса);
- делопроизводство по сообщениям, поступившим через стационарные ящики.

2. Установка стационарных ящиков «Нет – коррупции»

2.1. Изготовление стационарных ящиков обеспечивается муниципальным казённым учреждением «Хозяйственно-эксплуатационным управлением администрации Сургутского района» с учётом системы защиты от взлома по заявке управления организации деятельности (далее – управление).

2.2. Стационарные ящики устанавливаются в зданиях администрации Сургутского района.

3. Организация рассмотрения сообщений, поступивших в стационарные ящики

3.1. Организацию работы по рассмотрению сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляют специалисты управления по организации деятельности администрации района (далее - специалисты управления).

3.2. Выемка сообщений производится один раз в неделю специалистами отдела в присутствии специалистов отдела взаимодействия с правоохранительными органами, противодействия коррупции, аналитической работы управления муниципальной службы, кадров и общественной безопасности администрации Сургутского района. По результатам составляется акт выемки с указанием места, даты, времени, количества обнаруженных в стационарном ящике обращений, фамилий, инициалов, должности специалистов, присутствующих при выемке.

3.3. Сообщения сортируются по дате поступления, адресату, характеру вопроса.

3.4. Учёт и регистрация сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляется в журнале учёта сообщений о фактах коррупционного характера, вопросам организации противодействия коррупции на территории Сургутского района (далее – журнал сообщений), в котором указываются:

- порядковый номер сообщения;
- дата поступления (выемки) сообщения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, номер телефона (при наличии);
- краткое содержание сообщения;
- фамилия и подпись специалиста, изъявшего сообщение;
- отметка, кому направлены для принятия мер полученные сведения;
- отметка о принятых решениях, мерах, информировании заявителя о результатах рассмотрения сообщения.

3.5. На каждое зарегистрированное сообщение, поступившее через стационарные ящики, формируется карточка учёта сообщения (приложение 1 к Порядку) и направляется главе Сургутского района (далее – глава района) для определения исполнителя.

3.6. Сообщение, не поддающееся прочтению, не регистрируется, карточка учёта сообщения не заводится. По данному факту составляется акт в свободной форме, к которому приобщается сообщение.

3.7. Специалистами управления, в соответствии с резолюцией главы района, сообщение и карточка учёта сообщения сопроводительным письмом за подписью начальника управления направляется на исполнение.

3.8. Рассмотрение сообщений, поступивших через стационарные ящики, подготовка ответов заявителям (при наличии адреса заявителя) осуществляется в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

4. Контроль за рассмотрением сообщений, направление ответа заявителям

4.1. Контроль за рассмотрением сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляется специалистами управления.

4.2. Результаты рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики, размещаются в средствах массовой информации и (или) на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

5. Делопроизводство по сообщениям, поступившим через стационарные ящики

5.1. Ведение делопроизводства по сообщениям, поступившим через стационарные ящики, осуществляют специалисты управления.

5.2. Результаты рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики, учитываются при подготовке статистических и тематических справок.

Администрация Сургутского района

Карточка учёта сообщения,
поступившего через стационарный ящик «Нет - коррупции»

Рег. № _____ Дата регистрации _____

Ф.И.О. заявителя
(при наличии) _____

Адрес заявителя
(при наличии) _____

Социальное положение _____

Льготная категория _____

Повторность сообщения _____

Содержание сообщения _____

Резолюция _____

Глава Сургутского района _____

подпись

Дата передачи

Срок ответа _____

Содержание ответа _____

С контроля снял

Глава Сургутского района _____

подпись

1.3.3.	предложение					
1.3.4.	не обращение, в том числе:					
	благодарность					
1.4.	Количество поступивших обращений по форме поступления, из них:	-----				
1.4.1.	в форме электронного документа					
1.4.2.	в письменной форме					
1.5.	Количество поступивших обращений по виду доставки, из них:	-----				
1.5.1.	лично					
1.5.2.	через представителей (курьера)					
1.5.3.	почтовым отправлением					
1.5.4.	факсимильной связью					
1.5.5.	через виртуальную приёмную					
1.5.6.	по электронной почте					
1.6.	Количество обращений, поступивших из вышестоящих органов					
1.7.	Количество обращений, поступивших из иных органов					
1.8.	Количество повторных обращений					
1.9.	Количество аналогичных обращений					
1.10.	Количество вторичных обращений					
1.11.	Оценка результатов рассмотрения обращений	-----				
1.11.1.	Рассмотрено обращений всего, в том числе принято решение:					
1.11.1.1.	«Разъяснено»					
1.11.1.2.	«Поддержано», в том числе:					
	«Меры приняты»					
1.11.1.3.	«Не поддержано»					
1.11.1.4.	«Оставлено без ответа»					
1.11.2.	Количество обращений, переадресованных для рассмотрения в другой орган, в том числе:					

3.3.	Количество поступивших обращений по видам обращений, из них:	-----				
3.3.1.	жалоба, в том числе:					
	на действие (бездействие) должностных и уполномоченных лиц					
3.3.2.	заявление					
3.3.3.	предложение					
3.4.	Количество вопросов, поставленных в устных обращениях согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан					
3.5.	Рассмотрено всего обращений на выездных личных приёмах граждан, в том числе принято решение:					
3.5.1.	«Разъяснено»					
3.5.2.	«Поддержано», в том числе:					
	«Меры приняты»					
3.5.3.	«Не поддержано»					
3.5.4.	«Оставлено без ответа»					
3.6.	Количество поручений, данных по итогам выездных личных приёмов граждан					
3.7.	Количество исполненных поручений, данных по итогам выездных личных приёмов					
3.8.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода					
4.	Общее количество поступивших обращений (письменных и устных)					

¹ - отдельный порядок рассмотрения понимается в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Приложение 7 к постановлению
 администрации Сургутского района
 от « 16 » февраля 2018 года № 673

Информация о количестве и характере обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших _____, результатах их рассмотрения в ____ квартале 20__ года.
 (ФИО должностного лица, наименование отраслевого (функционального) органа)

№ п/п	Наименование	Периоды предоставления информации (квартал)						Всего с начала года	
		отчётный		предыдущий		аналогичный период предыдущего года			
1. Письменные обращения									
1.1.	Количество поступивших обращений всего, из них:								
1.1.1.	с отдельным порядком рассмотрения ¹								
1.1.2.	индивидуальных обращений граждан								
1.1.3.	коллективных обращений граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан
1.2.	Количество вопросов, поставленных в письменных обращениях согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан								
1.3.	Количество поступивших обращений по видам обращений, из них:	-----							
1.3.1.	жалоба, в том числе:								
	на действие (бездействие) должностных и уполномоченных лиц								
1.3.2.	заявление								
1.3.3.	предложение								
1.3.4.	не обращение, в том числе:								
	благодарность								

1.4.	Количество поступивших обращений по форме поступления, из них:	-----			
1.4.1.	в форме электронного документа				
1.4.2.	в письменной форме				
1.5.	Количество поступивших обращений по виду доставки, из них:	-----			
1.5.1.	лично				
1.5.2.	через представителей (курьера)				
1.5.3.	почтовым отправлением				
1.5.4.	факсимильной связью				
1.5.5.	через виртуальную приёмную				
1.5.6.	по электронной почте				
1.6.	Количество обращений, поступивших из вышестоящих органов				
1.7.	Количество обращений, поступивших из иных органов				
1.8.	Количество повторных обращений				
1.9.	Количество аналогичных обращений				
1.10.	Количество вторичных обращений				
1.11.	Оценка результатов рассмотрения обращений:	-----			
1.11.1.	Рассмотрено обращений всего, в том числе принято решение:				
1.11.1.1.	«Разъяснено»				
1.11.1.2.	«Поддержано», в том числе:				
	«Меры приняты»				
1.11.1.3.	«Не поддержано»				
1.11.1.4.	«Оставлено без ответа»				
1.11.2.	Количество обращений, переадресованных для рассмотрения в другой орган, в том числе:				
1.11.2.1.	по ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе:				
	с запросом результата рассмотрения				

1.11.2.2.	по ч.4 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе: с запросом результата рассмотрения								
1.11.3.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода								
1.11.4.	Рассмотрено обращений в установленный срок								
1.11.5.	Рассмотрено обращений с нарушением срока								
1.11.6.	Количество обращений, срок рассмотрения которых продлён								
1.11.7.	Рассмотрено обращений с выездом на место								
1.11.8.	Количество жалоб на принятые по вопросам, содержащимся в обращениях, решения или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения								
1.11.9.	Количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение								
1.11.10.	Количество обращений в суды на действия (бездействие) органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением обращений граждан								
2. Личный приём									
2.1.	Количество проведённых личных приёмов граждан, в том числе:								
2.2.	Количество поступивших обращений всего, в том числе:								
2.2.1.	индивидуальных обращений граждан								
2.2.2.	коллективных обращений граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан
2.3.	Количество поступивших обращений по видам обращений, из них:	-----							
2.3.1.	жалоба, в том числе:								

	на действие (бездействие) должностных и уполномоченных лиц								
2.3.2.	заявление								
2.3.3.	предложение								
2.4.	Количество вопросов, поставленных в устных обращениях согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан								
2.5.	Рассмотрено всего обращений на личных приёмах граждан, в том числе принято решение:								
2.5.1.	«Разъяснено»								
2.5.2.	«Поддержано», в том числе: «Меры приняты»								
2.5.3.	«Не поддержано»								
2.5.4.	«Оставлено без ответа»								
2.6.	Количество поручений, данных по итогам личных приёмов граждан								
2.7.	Количество исполненных поручений, данных по итогам личных приёмов								
2.8.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода								
3. Выездной личный приём									
3.1.	Количество проведённых выездных личных приёмов граждан, в том числе:								
3.2.	Количество поступивших обращений всего, в том числе:								
3.2.1.	индивидуальных обращений граждан								
3.2.2.	коллективных обращений граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан	обращений	граждан
3.3.	Количество поступивших обращений по видам обращений, из них:	-----							
3.3.1.	жалоба, в том числе:								

	на действие (бездействие) должностных и уполномоченных лиц				
3.3.2.	заявление				
3.3.3.	предложение				
3.4.	Количество вопросов, поставленных в устных обращениях согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан				
3.5.	Рассмотрено всего обращений на выездных личных приёмах граждан, в том числе принято решение:				
3.5.1.	«Разъяснено»				
3.5.2.	«Поддержано», в том числе: «Меры приняты»				
3.5.3.	«Не поддержано»				
3.5.4.	«Оставлено без ответа»				
3.6.	Количество поручений, данных по итогам выездных личных приёмов граждан				
3.7.	Количество исполненных поручений, данных по итогам выездных личных приёмов				
3.8.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода				
4.	Общее количество поступивших обращений (письменных и устных)				

Подпись руководителя

¹ - отдельный порядок рассмотрения понимается в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.4.	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат.									
3.5.	Уголовное право. Исполнение наказаний.									
4.	«Социальная сфера» всего, в том числе:									
4.1.	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.									
4.2.	Образование. Наука. Культура.									
4.3.	Семья									
4.4.	Социальное обеспечение и социальное страхование									
4.5.	Труд и занятость населения									
5.	«Экономика» всего, в том числе									
5.1.	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело.									
5.2.	Информация и информатизация									
5.3.	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды									
5.4.	Финансы									
5.5.	Хозяйственная деятельность									
6.	ВСЕГО:									
7.	Рассмотрено вопросов всего, в том числе принято решение:									
7.1.	«Разъяснено»									
7.2.	«Поддержано», в том числе: «Меры приняты»									
7.3.	«Не поддержано»									
7.4.	«Оставлено без ответа»									
8.	Количество вопросов, переадресованных для рассмотрения в другой орган									
9.	Количество вопросов, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода									

Подпись руководителя

5.3.	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды																			
5.4.	Финансы																			
5.5.	Хозяйственная деятельность																			
6.	ВСЕГО:																			
7.	Рассмотрено вопросов всего, в том числе принято решение:																			
7.1.	«Разъяснено»																			
7.2.	«Поддержано», в том числе: «Меры приняты»																			
7.3.	«Не поддержано»																			
7.4.	«Оставлено без ответа»																			
8.	Количество вопросов, переадресованных для рассмотрения в другой орган																			
9.	Количество вопросов, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода																			

Подпись руководителя

	благодарность					
1.4.	Количество поступивших обращений по форме поступления, из них:	-----				
1.4.1.	в форме электронного документа					
1.4.2.	в письменной форме					
1.5.	Количество поступивших обращений по виду доставки, из них:	-----				
1.5.1.	лично					
1.5.2.	через представителей (курьера)					
1.5.3.	почтовым отправлением					
1.5.4.	факсимильной связью					
1.5.5.	через виртуальную приёмную					
1.5.6.	по электронной почте					
1.6.	Количество обращений, поступивших из вышестоящих органов					
1.7.	Количество обращений, поступивших из иных органов					
1.8.	Количество повторных обращений					
1.9.	Количество аналогичных обращений					
1.10.	Количество вторичных обращений					
1.11.	Оценка результатов рассмотрения обращений	-----				
1.11.1.	Рассмотрено обращений всего, в том числе принято решение:					
1.11.1.1.	«Разъяснено»					
1.11.1.2.	«Поддержано», в том числе:					
	«Меры приняты»					
1.11.1.3.	«Не поддержано»					
1.11.1.4.	«Оставлено без ответа»					
1.11.2.	Количество обращений, переадресованных для рассмотрения в другой орган, в том числе:					

3.3.	Количество поступивших обращений по видам обращений, из них:	-----				
3.3.1.	жалоба, в том числе:					
	на действие (бездействие) должностных и уполномоченных лиц					
3.3.2.	заявление					
3.3.3.	предложение					
3.4.	Количество вопросов, поставленных в устных обращениях согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан					
3.5.	Рассмотрено всего обращений на выездных личных приёмах граждан, в том числе принято решение:					
3.5.1.	«Разъяснено»					
3.5.2.	«Поддержано», в том числе:					
	«Меры приняты»					
3.5.3.	«Не поддержано»					
3.5.4.	«Оставлено без ответа»					
3.6.	Количество поручений, данных по итогам выездных личных приёмов граждан					
3.7.	Количество исполненных поручений, данных по итогам выездных личных приёмов					
3.8.	Количество обращений, находящихся на рассмотрении на конец отчётного периода					
4.	Общее количество поступивших обращений (письменных и устных)					

¹ - отдельный порядок рассмотрения понимается в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (п. 2.3.2 Методических рекомендаций по учёту, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления);

