# Герб города для бланка

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**городской округ Пыть-Ях**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

О порядке рассмотрения обращений

граждан, объединений граждан,

поступающих главе города Пыть-Яха,

первому заместителю главы города Пыть-Яха,

заместителям главы города Пыть-Яха,

в администрацию города Пыть-Яха

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100018) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW926&n=294053&dst=100507) города Пыть-Яха, в целях реализации права граждан, объединений граждан на обращение к главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха:

1. Утвердить [порядок](#P53) рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха (приложение).
2. Отделу по работе с обращениями граждан управления делами (Попова Е.Г.) осуществлять методическое руководство по применению порядка.
3. Управлению по внутренней политике (Староста Т.В.) опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник» и дополнительно направить для размещения в сетевом издании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - pyt-yahinform.ru.
4. Отделу по обеспечению информационной безопасности (Мерзляков А.А.) разместить постановление на официальном сайте администрации города в сети Интернет.
5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города (направление деятельности административно - правовые вопросы).

Глава города Пыть-Яха Д.С. Горбунов

Приложение

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

Порядок

рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха

(далее - порядок)

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуры централизованного учета, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан (далее – обращения), поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, а также проведения личного приема граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

1.2. Установленная порядком организация рассмотрения обращений, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, объединений граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы (депутатские запросы) по вопросам, связанным с их деятельностью, сообщения граждан, направленные в аккаунты главы города Пыть-Яха, администрацию города Пыть-Яха в социальных сетях.

1.4. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», распоряжением администрации города Пыть-Яха от 05.10.2016 № 2222-ра «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации города».

1.5. Настоящий порядок не распространяется на обращения, поступившие в адрес структурных подразделений администрации города Пыть-Яха, по вопросам предоставления муниципальных услуг.

1.6. Не являются обращением граждан тексты без изложения вопроса, письма, несоответствующие требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ) к обращениям, либо направляемые для ознакомления, либо содержащие поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве Российской Федерации, либо состоящие из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

Раздел II. Основные термины и понятия

2.1. В порядке используются основные термины и понятия, предусмотренные Федеральным законом №59-ФЗ.

2.2. Также для целей порядка используются следующие понятия:

1) автор обращения (заявитель) - гражданин, объединение граждан, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), или устной форме к главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха;

2) анонимное обращение - обращение в:

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

-форме электронного документа, в котором не указана фамилия или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

-устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

3) аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором обращения (заявителем);

4) вопрос - вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, утвержденного протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20 сентября 2018 года № 15 (далее - Тематический классификатор), и отражает формализованную аннотацию содержания обращения;

5) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - глава города Пыть-Яха, первый заместитель главы города Пыть-Яха, заместители главы города Пыть-Яха;

7) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - сотрудник администрации города Пыть-Яха, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

8) должностное лицо, ответственное за исполнение поручения - сотрудник администрации города Пыть-Яха, которому главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха дано поручение по рассмотрению обращения, в том числе по итогам личного приема граждан;

9) коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

10) неоднократное обращение - второе и последующее обращение, поступившее главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу;

11) обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению) - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

12) обращение, некорректное по содержанию - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности;

13) обращение в письменной форме - обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

14) обращение в форме электронного документа - обращение, 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) обращение в устной форме - обращение на личном приеме главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха;

16) объективность - достоверность информации, полученной официальным открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов) обращения (заявителя(ей);

17) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха, администрацией города Пыть-Яха;

18) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или в котором указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

19) аналогичное обращение - второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу, и поступившее в администрацию города Пыть-Яха;

20) электронный образ - электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

Раздел III. Организация приема обращений

3.1. Обращения главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха в письменной форме могут быть доставлены лично, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через интернет-приемную (далее - интернет-приемная) и Единый портал. В устной форме обращения поступают в ходе личного приема граждан.

Получение и обработка обращений, поступающих в форме электронного документа через Единый портал главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, а также направление ответов на них осуществляется в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений, сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения, обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334.

3.2. Контактную информацию для направления обращения, получения информации справочного характера отдел по работе с обращениями граждан управления делами (далее – Отдел) размещает на официальном сайте администрации города Пыть-Яха в разделе «Обращения граждан».

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

3.4. Прием обращений в письменной форме, поступивших посредством почтового отправления, осуществляет общий отдел управления делами (далее – общий отдел).

3.5. Почтовый конверт с его содержимым общий отдел передает в день его поступления в Отдел для дальнейшей работы.

3.6. Отдел проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. В случае выявления в почтовом конверте нескольких текстов от одного либо от разных авторов обращений (заявителей) Отдел осуществляет дальнейшую работу с каждым текстом в отдельности.

Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится в Отделе вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел администрации города Пыть-Яха.

3.7. Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (подлинники) документов, Отдел снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению, Отдел осуществляет их возврат автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению либо отсутствии информации на флеш-накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению, при наличии ссылки об этом в тексте обращения общий отдел, как получатель письма, составляет акт в 2 экземплярах, один из которых приобщает к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю).

Если обращение является коллективным, Отдел направляет соответствующий акт автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

3.8. Отдел обеспечивает возврат подлинника обращения, перенаправленного федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, только при наличии на нем штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9. Работу с почтовым конвертом, имеющим нестандартный вес, размер, цвет, форму, неровности по бокам, резкий запах, заклеенный липкой лентой, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для отправлений (порошок и прочее), общий отдел осуществляет в соответствии с методическими рекомендациями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу «О порядке действий при обнаружении почтовых отправлений с неизвестным содержимым на территории муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», согласованными руководителем Оперативного штаба автономного округа 14 июля 2014 года.

3.10. Прием обращений в письменной форме, доставленных лично, через представителей или курьеров осуществляет Отдел.

3.11. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от автора обращения (заявителя) по его просьбе сотрудник Отдела, принявший обращение, удостоверяет своей подписью на копии обращения факт приема с указанием даты, замещаемой должности, фамилии и инициалов, а также проставляет штамп Отдела.

3.12. В случае передачи обращения, адресованного главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, непосредственно должностному лицу при проведении мероприятий с участием населения должностное лицо, его получившее, обеспечивает передачу такого обращения в Отдел не позднее следующего рабочего дня после дня его получения.

3.13. Для приема обращений, поступающих через интернет-приемную, используется электронная форма, предусматривающая внесение заявителем обязательной информации, необходимой для работы с обращением, в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ.

Раздел IV. Регистрация, учет и систематизация обращений

4.1. Регистрацию, учет и систематизацию обращений, адресованных главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, осуществляет Отдел.

4.2. Регистрация и рассмотрение обращений, адресованных руководителям структурных подразделений администрации города Пыть-Яха, структурным подразделениям администрации города Пыть-Яха, осуществляется в соответствующих структурных подразделениях администрации города Пыть-Яха.

4.3. Для централизованного учета обращений Отдел осуществляет их регистрацию в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем создания электронной регистрационной карточки с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа в случае поступления обращения в письменной форме.

4.4. В регистрационной карточке обращения указывается следующая информация:

-регистрационный номер и дата регистрации;

-фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов) обращения (заявителя(ей) (последнее - при наличии);

-почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) обращения (заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

-телефон автора(ов) обращения (заявителя(ей) (при наличии);

-социальное положение и принадлежность автора(ов) обращения (заявителя(ей) к льготным категориям граждан);

-форма поступления обращения;

-канал поступления обращения;

-сведения о федеральном органе государственной власти, органе государственной власти автономного округа, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностном лице, направившем обращение на рассмотрение в соответствии с частями 3,4 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ (с указанием даты и исходящего номера сопроводительного письма);

-количество листов либо формат и объем электронного файла;

-наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

-аннотация обращения;

-код и наименование вопроса, изложенного в обращении, в соответствии с Тематическим классификатором;

-вид каждого вопроса;

-тип соответствующего вида каждого вопроса;

-предмет ведения по каждому вопросу;

-кратность поступления обращения;

-признак вторичности обращения;

-плановый срок рассмотрения.

4.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие через интернет-приемную, до 16 ч. 00 мин., Отдел регистрирует в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 3.1 порядка, Отдел регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ.

4.6. При поступлении последующего обращения Отдел связывает его в СЭД с предыдущими обращениями того же автора обращения (заявителя) для создания истории обращений.

4.7. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление (выдачу) автору обращения (заявителю) уведомления о дате и номере регистрации его обращения согласно приложению 1 к порядку.

4.8. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя), вопросах, содержащихся в нем, Отдел вносит в раздел "Результаты рассмотрения обращений" информационного ресурса ССТУ.РФ.

4.9. Обращения в форме электронного документа или в письменной форме, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, Отдел регистрирует как единое обращение.

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

4.10. Поступившее неоднократное обращение подлежит регистрации в соответствии с порядком.

4.11. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, адресованное главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает направление автору обращения (заявителю) копии ответа на предыдущее обращение с сопроводительным письмом.

4.12. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

Раздел V. Организация рассмотрения обращений

5.1. Организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, осуществляет Отдел.

5.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 2 рабочих дней определяет должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, посредством СЭД.

5.3. В случае если в ходе рассмотрения обращения устанавливается, что решение вопроса, обозначенного в обращении, не относится к компетенции должностного лица, которому уполномоченным должностным лицом поручено его рассмотрение, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения уполномоченного должностного лица.

5.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Пыть-Яха или должностного лица, которому адресовано обращение, направляется с сопроводительным письмом в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации, за исключением обращения, содержащего просьбу о личном приеме главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха.

5.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения.

5.6. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти автономного округа, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностным лицом, Отдел вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Раздел VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции, является день его регистрации в Отделе.

6.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Отделе.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

Запрос документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

6.3. В срок, установленный пунктом 6.2 порядка, входит время на регистрацию обращения, рассмотрение по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, визирование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

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

6.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом №59-ФЗ, не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 6.2 порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока его рассмотрения с указанием причины, подтверждающей необходимость продления обращения, и дате окончания рассмотрения его обращения.

6.5. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Отдел вносит в СЭД на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока его рассмотрения, установленного пунктом 6.2 порядка.

6.6. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, информацию по предотвращению возможных аварий, иных чрезвычайных ситуаций, о совершаемых преступлениях, рассматриваются безотлагательно.

Раздел VII. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных автором обращения (заявителем) вопросов в соответствии с положениями Федерального закона №59-ФЗ и настоящего порядка.

7.2. В случае поступления главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха от автора обращения (заявителя) в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Федерального закона №59-ФЗ документов и материалов, необходимых для подтверждения доводов, изложенных в ранее направленном обращении, либо просьбы об их истребовании, Отдел обеспечивает их рассмотрение в соответствии с разделом V настоящего порядка.

Если автору обращения (заявителю) направлен ответ на ранее поступившее обращение до поступления от него дополнительных документов и материалов, либо просьбы об их истребовании, поступившие документы и материалы, либо просьба об их истребовании подлежат рассмотрению в соответствии со сроками, установленными пунктами 6.2, 6.4 настоящего порядка, с учетом новых доводов, содержащихся в представленных документах и материалах и не являющихся предметом рассмотрения ранее поступившего обращения.

В случае если обращение, по которому автором обращения (заявителем) дополнительно направлены документы и материалы, либо просьба об их истребовании, согласно пункту 5.4 настоящего порядка направлено по компетенции, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает их направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением об этом автора обращения (заявителя).

7.3. В случае поступления главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха заявления гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Отдел в течение 3 рабочих дней со дня поступления такого заявления осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определен как автор обращения (заявитель), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, определен как автор обращения (заявитель), рассмотрение указанного обращения прекращается.

По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, Отдел регистрирует заявление в СЭД и связывает его с первичным обращением.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение первичного обращения направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

7.4. В случае если обращение, по которому поступило заявление о прекращении его рассмотрения, согласно пункту 5.4 настоящего порядка направлено по компетенции, Отдел в течение 7 дней со дня регистрации заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его заявления.

7.5. В случае если должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, определено несколько должностных лиц, ответственных за подготовку проекта ответа, ответ автору обращения (заявителю) готовит должностное лицо, указанное в поручении первым.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны обеспечить представление информации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также необходимые документы должностному лицу, указанному в поручении первым, для обобщения информации и подготовки сводного ответа на обращение.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

Раздел VIII. Рассмотрение отдельных обращений

8.1. Поступившее анонимное обращение Отдел регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки "анонимное" в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу на такое обращение не дается.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, безотлагательно обеспечивает его направление в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.2. Поступившее коллективное обращение Отдел регистрирует с внесением в электронную регистрационную карточку сведений об авторах обращения (заявителях), указавших свои адреса для направления ответа.

Если обращение подписано несколькими авторами обращения (заявителями), но адрес для направления ответа указан только одного из них, обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указавшего адрес для направления ответа.

Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей коллективного обращения.

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

8.4. Ответ на обращение, некорректное по содержанию, не дается. Отдел информирует автора обращения (заявителя) посредством направления уведомления о недопустимости злоупотребления правом.

8.5. Ответ на обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению), не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Отдел в течение 7 дней со дня регистрации информирует автора обращения (заявителя) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.6. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование подлежит регистрации в СЭД, при этом ответ заявителю не дается.

8.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору обращения (заявителю) неоднократно (2 и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленное обращение направлялись соответственно главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в ответе автору обращения (заявителю) в связи с отсутствием новых доводов или обстоятельств сообщает о возможности прекращения переписки по вопросу, на который ранее давался ответ, по существу.

В случае направления автором обращения (заявителем) очередного обращения, содержащего только вопрос, по которому ранее прекращена переписка, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет автора обращения (заявителя) о безосновательности данного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу, поставленному в данном обращении.

В случае если обращение содержит иные вопросы, в том числе приводятся новые доводы или обстоятельства, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

8.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации города Пыть-Яха в сети Интернет, в течение 7 дней со дня его регистрации, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, сообщает автору обращения (заявителю) электронный адрес страницы официального сайта администрации города Пыть-Яха в сети Интернет, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

Если автор обращения (заявитель) обратился с просьбой о предоставлении письменного ответа Отдел обеспечивает получение письменного ответа автором обращения (заявителем).

8.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса документов и материалов по обращению.

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

Не является разглашением сведений направление обращения в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, Отдел в течение 7 дней со дня регистрации возвращает обращение автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Отдел обеспечивает направление автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Раздел IX. Оформление и направление ответа на обращение

9.1. Ответ автору обращения (заявителю) оформляется на бланке должностного лица, ответственного за его рассмотрение, и подписывается должностным лицом, которому оно поступило, либо лицом, исполняющим его обязанности.

9.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы, разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, направленные на восстановление или защиту его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.3. При рассмотрении обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование органа или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

9.4. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение в СЭД, а также его направление по указанному адресу осуществляет Отдел.

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

По просьбе автора обращения (заявителя) копия ответа на его обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

По просьбе автора обращения (заявителя) копия ответа на его обращение, поступившее в письменной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

По просьбе гражданина копия письменного ответа на его устное обращение может быть направлена в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному гражданином в ходе личного приема.

Раздел X. Организация и проведение личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха проводится в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации города Пыть-Яха.

10.2. Размещение информации об установленных днях и часах личного приема граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха на официальном сайте администрации города Пыть-Яха в сети Интернет обеспечивает Отдел.

Организация личного приема граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха осуществляется с учетом пропускного и внутриобъектового режима в здании администрации города Пыть-Яха.

Организация личного приема иностранных граждан и лиц без гражданства главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным главой города Пыть-Яха.

10.3. Организацию личного приема граждан и выездного приема граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха обеспечивает Отдел.

10.4. Предварительную запись на личный прием граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха осуществляет Отдел на основании обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, а также при личном обращении гражданина в Отдел.

10.5. Глава города Пыть-Яха, первый заместитель главы города Пыть-Яха, заместитель главы города Пыть-Яха осуществляют личный прием гражданина по результатам рассмотрения его обращения, содержащего просьбу о личном приеме.

Личный прием граждан может быть проведен иным должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, по поручению главы города Пыть-Яха, первого заместителя главы города Пыть-Яха, заместителей главы города Пыть-Яха.

10.6. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, содержащего просьбу о личном приеме главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха обеспечивает:

10.6.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения при необходимости с личным участием гражданина.

10.6.2. Проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием гражданина.

10.6.3. Представление в Отдел в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня поступления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, справки о результатах его рассмотрения, содержащей краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) по существу поставленного в обращении вопроса, варианты его решения, копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие (подтверждающие) рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

При установлении оснований, по которым гражданину отказывается в записи на личный прием главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха в справку включается правовое обоснование такого решения.

10.7. Гражданам отказывается в записи на личный прием по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции главы города Пыть-Яха, первого заместителя главы города Пыть-Яха, заместителей главы города Пыть-Яха администрации города Пыть-Яха;

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

если ранее на личном приеме граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло;

отсутствуют законные основания для разрешения вопроса, поставленного в обращении;

наличие в обращении о личном приеме сведений о намерениях причинить вред другому лицу, требований совершить противоправные действия, а также осуществить гражданские права иными заведомо недобросовестными способами (злоупотребление правом);

у гражданина, его законного представителя, представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие личность.

10.8. В случае принятия решения о записи гражданина на личный прием главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха в письменный ответ гражданину включается информация по существу поставленного вопроса, а также сообщается о записи на личный прием.

10.9. В случае принятия решения об отказе гражданину в записи на личный прием, в письменный ответ гражданину включается информация по существу поставленного вопроса, обоснование принятого решения об отказе в записи на личный прием, а также разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться по существу поставленного в обращении вопроса, если он не относится к компетенции главы города Пыть-Яха, первого заместителя главы города Пыть-Яха, заместителей главы города Пыть-Яха, администрации города Пыть-Яха.

10.10. При подготовке личного приема граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха Отдел формирует программу личного приема, список граждан, приглашенных на личный прием, комплекты документов на каждого гражданина.

Комплект документов содержит:

1) карточку личного приема (приложение 2 к настоящему порядку);

2) информационную справку со сведениями о заявителе (персональные сведения о гражданине и членах его семьи), о результатах рассмотрения обращения гражданина, представленные в соответствии с подпунктом 10.6.3 пункта 10.6 настоящего порядка, и вариантах решения поставленного в обращении вопроса;

3) копии документов, фото- и видеоматериалы, характеризующие рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

10.11. К участию в личном приеме граждан главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха могут приглашаться руководители структурных подразделений администрации города Пыть-Яха, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отдел не позднее, чем за 1 рабочий день до даты, предшествующей дню личного приема, направляет его участникам программу личного приема и список граждан.

Отдел посредством телефонной связи осуществляет согласование с гражданином даты и времени личного приема.

В случае необходимости личный прием с согласия гражданина может быть проведен в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

Для участия в личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, должностному лицу, осуществляющему организацию личного приема. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии нотариально удостоверенной доверенности.

Решение о проведении гражданином аудио- и (или) видеозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан.

10.12. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.13. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема обращения осуществляет Отдел в соответствии с разделом IV настоящего порядка, рассмотрение осуществляется должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом VII настоящего порядка.

10.14. Должностное лицо, осуществляющее прием, по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое решение, которое отражается в карточке личного приема в виде поручения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.15. Отдел регистрирует карточку личного приема в СЭД не позднее следующего рабочего дня после дня проведения приема.

Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, обязано обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня проведения личного приема граждан.

Раздел XI. Анализ обращений

11.1. Анализ обращений, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха осуществляется в целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан.

11.2. Для анализа обращений Отдел ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ведет и формирует реестры и итоговые таблицы в подсистеме "Реестры обращений граждан" государственной информационной системы "Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)" по формам, утверждаемым Аппаратом Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа.

11.3. В целях обобщения результатов анализа обращений, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, обеспечения прав граждан на получение информации о работе с обращениями граждан Отдел готовит и размещает на официальном сайте администрации города Пыть-Яха в сети Интернет информационно-статистические обзоры обращений граждан, объединений граждан, адресованных главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

11.4. Отдел представляет ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отчет о внесении информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, Думу города Пыть-Яха, муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ в закрытой сети.

Раздел XII. Организация контроля рассмотрения обращений,

исполнения поручений по рассмотрению обращений

12.1. Целью контроля является обеспечение своевременного и надлежащего рассмотрения обращений, поступающих главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, исполнения поручений, данных главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха по рассмотрению обращений, а также по итогам личного приема граждан.

12.2. Контролю подлежат:

-обращения, поступившие главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха;

-поручения, данные главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителями главы города Пыть-Яха по рассмотрению обращений, в том числе по итогам личного приема граждан.

12.3. Контроль рассмотрения обращений, поступивших главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, осуществляет Отдел.

12.4. Контроль исполнения поручений главы города Пыть-Яха, первого заместителя главы города Пыть-Яха, заместителей главы города Пыть-Яха по рассмотрению обращений, по итогам личного приема граждан, осуществляет Отдел.

12.5. Решение о снятии с контроля обращения принимает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения обращения, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в нем вопросам.

12.6. Обращение снимается с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимые меры и направлен ответ автору обращения (заявителю) с учетом требований Федерального закона №59-ФЗ, настоящего порядка.

12.7. В случае если ответ не соответствует критериям объективности, всесторонности или правовой обоснованности, требованиям к рассмотрению обращения, оформлению ответа на обращение, установленным настоящим порядком, или не позволяет сделать вывод о достаточности принятых мер по решению поставленных автором обращения (заявителем) вопросов, устранению выявленных нарушений, восстановлению или защите прав, свобод, законных интересов автора обращения (заявителя), должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принимает решение об оставлении обращения на контроле.

12.8. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, поступившем главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, на основе ответа автору обращения (заявителю) Отдел принимает одно из следующих решений:

-"поддержано" - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

-"поддержано", в том числе "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";

-"разъяснено" - принято решение об информировании по порядку реализации предложения либо удовлетворения заявления или жалобы;

-"не поддержано" - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

-"оставлено без ответа" - принято решение об оставлении обращения без ответа;

-"дан ответ автору" - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3, 4, 4.1, 6 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

12.9. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращения, поступившего главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха, Отдел заносит в СЭД, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

12.10. Должностные лица, ответственные за исполнение поручения по итогам личного приема главой города Пыть-Яха, первым заместителем главы города Пыть-Яха, заместителя главы города Пыть-Яха, несут персональную ответственность за качество подготовки информации и своевременность ее представления.

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

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

12.11. Отдел еженедельно в первый рабочий день текущей недели направляет:

-должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений и должностным лицам, ответственным за подготовку проектов ответов на обращения, перечень обращений, срок рассмотрения (направления по компетенции) которых нарушен, перечень нерассмотренных обращений, срок рассмотрения которых истекает в течение 7 последующих дней, перечень поручений по рассмотрению обращений граждан, срок исполнения которых нарушен или истекает в течение 7 последующих дней.

12.12. Обращения считаются исполненными и снимаются Отделом с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с настоящим порядком не даются.

Датой снятия обращения с контроля является дата направления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

12.13. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля до направления окончательного ответа.

12.14. Отдел, в случае выявления нарушения срока рассмотрения обращения, представляет для сведения главе города Пыть-Яха информацию об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений, поступивших главе города Пыть-Яха, первому заместителю главы города Пыть-Яха, заместителям главы города Пыть-Яха, в администрацию города Пыть-Яха.

XIII. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона №59-ФЗ, настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 1

к порядку

 Ф.И.О. заявителя

Адрес заявителя

Уважаемый (ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Ваше обращение зарегистрировано в администрации города Пыть-Яха.

Регистрационный № от

 Информирую, что в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации.

 Ответ будет предоставлен на указанный Вами адрес.

 Дополнительно получить консультацию о порядке и сроках рассмотрения обращения Вы можете в отделе по работе с обращениями граждан по телефону 8(3463) 46-91-62, 46-56-01.

 Должность Расшифровка

Приложение 2

к порядку

Карточка

личного приема граждан

Дата приема « » 20 года

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество  |  |
| Место регистрации Место проживания |  |
| Контактные телефоны |  |
| Тема обращенияКраткое содержание обращения гражданина  |  |

Личный прием провел:

 Рассмотрение устного обращения

 Принятое по итогам беседы решение, содержание поручения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С согласия гражданина ответ на обращение дан устно в ходе личного приема,

письменного ответа не требуется: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 личная подпись гражданина дата

Заявителю даны разъяснения, дополнительно требуется письменный ответ:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

личная подпись гражданина дата

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата личная подпись ведущего прием Ф.И.О.