



Муниципальное образование Октябрьский район

АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 10 » июня 2020г.

№ 1117

пгт. Октябрьское

О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях реализации права граждан на обращение к главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района согласно приложению № 1.

1.2. График приема граждан по личным вопросам главой Октябрьского района, первым заместителем главы Октябрьского района, заместителями главы Октябрьского района согласно приложению № 2.

1.3. Порядок организации проведения выездного приема граждан главой Октябрьского района, первым заместителем главы Октябрьского района, заместителями главы Октябрьского района в городских и сельских поселениях, входящих в состав Октябрьского района согласно приложению № 3.

1.4. Контактную информацию для направления обращения гражданином согласно приложению № 4.

1.5. Формы и образцы обращений граждан согласно приложению № 5.

1.6. Согласие на обработку персональных данных согласно приложению № 6.

1.7. Информацию о количестве обращений граждан, поступивших в городские и сельские поселения, входящие в состав Октябрьского района согласно приложению № 7.

2. Рекомендовать главам городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района ежеквартально, до 03 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направлять в отдел по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района информацию о количестве обращений граждан согласно приложению № 7.

3. Признать утратившими силу постановления администрации Октябрьского района:

- от 26.02.2018 № 402 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Октябрьского района, главе Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района»;

- от 12.02.2019 № 263 «О внесении изменений в постановление администрации Октябрьского района от 26.02.2018 № 402»;

- от 23.07.2019 № 1577 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Октябрьского района, главе Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, утвержденный постановлением администрации Октябрьского района от 26.02.2018 № 402».

4. Настоящее постановление опубликовать в официальном сетевом издании «октвести.ру».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Октябрьского района



Handwritten signature in blue ink.

А.П. Куташова



**Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского
района, заместителям главы Октябрьского района,
в администрацию Октябрьского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района (далее – Порядок, должностные лица) определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных (электронных) и устных обращений граждан (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих должностным лицам, а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

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

1.3. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно должностным лицам, рассматривается в установленном законом порядке.

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

1.5. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- должностное лицо - глава Октябрьского района, первый заместитель главы Октябрьского района, заместители главы Октябрьского района;

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

- первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в органе местного самоуправления Октябрьского района или должностным лицом;

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

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

- некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

- анонимное обращение - обращение в:
 - письменной форме, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
 - устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;
- «необращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла (понятого, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;
- личный кабинет - индивидуальная страница гражданина на официальном веб-сайте Октябрьского района в сети Интернет, предусматривающая авторизацию гражданина при доступе на нее и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе и (или) результатах рассмотрения поступившего в адрес главы Октябрьского района, первого заместителя главы Октябрьского района, заместителей главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района обращения, а также информацию о принятых по нему мерах;
- обращение в форме электронного документа - обращение автора обращения (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;
- электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

1.6. Настоящий Порядок не распространяется на сообщения граждан в социальных сетях, на сообщения, направленные через мессенджеры (Viber, WatsApp).

2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение, поступающее в орган местного самоуправления к должностным лицам может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте, и через официальный веб-сайт Октябрьского района.

Для приема Интернет - обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение.

Регистрацию письменного обращения главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района, поступившего через официальный веб-сайт Октябрьского района, осуществляет отдел по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района (далее - Отдел) в системе автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» (далее – система «ДЕЛО»).

Обращение, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

Автор обращения (заявитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Информация о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается на индивидуальной странице автора обращения (заявителя) в Личном кабинете на официальном веб - сайте Октябрьского района в сети Интернет.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота и в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Письменное обращение направляется по почтовому адресу: 628100, ул. Калинина, д. 39, пгт. Октябрьское, Октябрьский район, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, также можно направить на телефон/факс: 8(34678) 28-027, 28-161 либо по электронной почте: obr.gr@oktregion.ru.

Электронное обращение направляется через официальный веб-сайт Октябрьского района по адресу: www.oktregion.ru, раздел сайта «Виртуальная приемная» либо

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

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе «ДЕЛО» путем 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.

Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя), почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, вопросах, содержащихся в обращении, Отдел вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

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

2.5. Работник Отдела при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематический классификатор, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему «ДЕЛО» с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

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

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

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

2.9. В случае, если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Отдел направляет гражданину

с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

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

2.11. Поступившие благодарность, соболезнование подлежат регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу в соответствии с настоящим Порядком. Отделом гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

2.12. Поступившее «необращение» Отдел регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством системы «ДЕЛО».

2.13. Поступившее анонимное обращение Отдел регистрирует в системе «ДЕЛО» с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу не дается.

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

3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Поступившее обращение вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается должностному лицу для определения в течение 2 рабочих дней ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

3.2. В случае, если обращение направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения обращение возвращается должностному лицу с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего ответственного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение должностного лица о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится Отделом в систему «ДЕЛО» и направляется ответственному за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.

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

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти субъекта Российской Федерации, городские и сельские поселения, входящие в состав Октябрьского района или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.11 настоящего Порядка.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Порядка, лицо, ответственное за его

рассмотрение, обеспечивает письменное информирование должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими органами местного самоуправления или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Обращение, поступившее в адрес главы Октябрьского района, в котором обжалуется решение органов местного самоуправления, передается Отделом в течение 1 рабочего дня после регистрации для рассмотрения по существу первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в ведении, которого находится соответствующее структурное подразделение.

3.8. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

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

4. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

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

Первым днем течения срока рассмотрения обращения является день его регистрации в Отделе.

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

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

4.5. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится Отделом в систему «ДЕЛО».

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка.

4.7. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие, направлялись им в один в тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу (приложение № 5).

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

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в Отделе в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

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

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

4.13. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Отделом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в Отдел.

5. Оформление ответа на обращение гражданина

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и (или) информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

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

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

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, городскими и сельскими поселениями, входящими в состав Октябрьского района или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении автора (заявителя).

Информация об обращении (регистрационный номер обращения, статус обращения,

дата направления ответа), поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается на индивидуальной странице автора обращения (заявителя) в Личном кабинете на официальном веб-сайте Октябрьского района в сети Интернет.

5.6. Ответ на обращение, поступившее, в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении автора (заявителя).

5.7. Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном веб-сайте Октябрьского района с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного должностным лицом, осуществляется Отделом.

5.9. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района, на основе ответов авторам обращений (заявителям) Отдел принимает одно из следующих решений:

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

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

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

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

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

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

5.10. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района, Отдел заносит в систему «ДЕЛО» и в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами в соответствии с графиком (приложение № 2 к постановлению).

6.2. Информация о проведении личного приема граждан, графике приема размещается: на официальном веб-сайте Октябрьского района; в средствах массовой информации; на информационном стенде в здании администрации Октябрьского района.

6.3. На информационных стендах содержатся сведения о наименовании, местонахождении должностных лиц, номера факсов, номера телефонов, образцы бланков, график приема граждан должностными лицами, порядок рассмотрения обращений граждан, справочные, статистические и аналитические материалы.

6.4. На приеме граждан по личным вопросам гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и заполняет согласие на обработку персональных данных

(приложение № 6).

6.5. Организацию приема граждан по личным вопросам обеспечивает Отдел, который осуществляет предварительную запись на личный прием; оказывает консультативно-правовую помощь гражданину; документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения; оформление карточки личного приема; подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении; внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему «ДЕЛО»; контроль рассмотрения устного и письменного обращения, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

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

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

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

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

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

6.11. В первоочередном порядке пользуются правом на личный прием отдельные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

7. Контроль рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих должностным лицам, осуществляет Отдел.

7.2. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в орган местного самоуправления, обеспечивают руководители структурных подразделений.

7.3. Отдел еженедельно направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых нарушен и срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней).

8. Ответственность

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



График
приема граждан по личным вопросам главой Октябрьского района,
первым заместителем главы Октябрьского района,
заместителями главы Октябрьского района

Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Дни и часы приема	Место приема
Куташова Анна Петровна	Глава Октябрьского района	еженедельно, среда с 11.00 до 17.00	кабинет № 127 1 этаж
Хромов Николай Васильевич	Первый заместитель главы Октябрьского района по правовому обеспечению, управляющий делами администрации Октябрьского района	еженедельно, среда с 09.00 до 13.00	кабинет № 330 3 этаж
Куклина Наталья Геннадьевна	Заместитель главы Октябрьского района по экономике, финансам, председатель Комитета по управлению муниципальными финансами администрации Октябрьского района	еженедельно, четверг с 14.00 до 17.00	кабинет № 127 1 этаж
Киселева Татьяна Борисовна	Заместитель главы Октябрьского района по социальным вопросам, начальник Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района	еженедельно, среда с 09.00 до 13.00	кабинет № 329 3 этаж
Хомицкий Василий Михайлович	Заместитель главы Октябрьского района по вопросам муниципальной собственности, недропользования, председатель Комитета по управлению муниципальной собственностью администрации Октябрьского района	еженедельно, пятница с 14.00 до 17.00	кабинет № 127 1 этаж
Черепкова Людмила Сергеевна	Заместитель главы Октябрьского района по вопросам строительства, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи, начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства и строительства администрации Октябрьского района	еженедельно, вторник с 09.00 до 13.00	кабинет № 127 1 этаж

**Порядок организации проведения выездного приема граждан
главой Октябрьского района, первым заместителем главы Октябрьского района,
заместителями главы Октябрьского района в городских и сельских поселениях,
входящих в состав Октябрьского района**

1. Выездной прием граждан

1.1. Подготовка и организация проведения выездного приема граждан в городских и сельских поселениях, входящих в состав Октябрьского района осуществляется Отделом, и включает в себя следующее: документальное обеспечение выездного приема граждан; ведение делопроизводства по обращениям граждан на выездном приеме; оказание консультативно-правовой помощи гражданам; осуществление контроля за исполнением поручений, данных в ходе выездного приема граждан.

1.2. Выездной прием является одной из форм устных обращений граждан, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

2. Запись граждан на прием

2.1. Запись граждан на выездной прием граждан главой Октябрьского района, первым заместителем главы Октябрьского района, заместителями главы Октябрьского района (далее - должностные лица) осуществляют специалисты администраций городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района (по согласованию).

3. Организация проведения выездного приема граждан, его документальное обеспечение

3.1. Организацию проведения выездного приема граждан должностных лиц осуществляет Отдел.

3.2. Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. Помещения оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

3.3. Выездной прием граждан должностными лицами осуществляется в специально отведенном помещении. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина должностными лицами одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.5. Отдел осуществляет документальное обеспечение выездного приема граждан, включающее в себя подготовку необходимых для проведения выездного приема материалов и документов (информация по результатам предыдущего приема, ответы заявителям, промежуточная информация, справки, отчеты и т.д.).

3.6. Должностное лицо, ведущее прием, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает в карточке приема аннотацию вопроса обращения и отметку об исполнении либо постановке на контроль.

3.7. Ответы на вопросы, поступившие в ходе выездного личного приема, с согласия гражданина даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного

изучения и проверки. Ответы на такие вопросы направляются письменно в соответствии с действующим законодательством.

3.8. Отдел анализирует результаты приема, направляет исполнителям поставленные на контроль поручения, осуществляет контроль исполнения, доводит результат рассмотрения до должностного лица, проводившего выездной прием граждан, направляет гражданам письменный ответ за подписью должностного лица.

4. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим на выездном приеме

4.1. Ведение делопроизводства по выездному приему граждан осуществляется в том же порядке, что и при проведении приема граждан по личным вопросам.

4.2. Заявления, полученные от граждан в ходе выездного приема граждан, проводимых должностными лицами, предоставляются для регистрации в Отдел в течение одного рабочего дня после проведения выездного приема граждан.

4.3. Результаты выездного приема граждан учитываются при подготовке статистической и аналитической информации о количестве и характере обращений граждан, поступающих в муниципальное образование Октябрьский район.



Контактная информация для направления письменного обращения гражданином

Адрес местонахождения	628100, ул. Калинина, дом № 39, пгт. Октябрьское, Октябрьский район, Ханты - Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область
Контактные телефоны отдела по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района	8 (34678) 28-027, 28-161
Адрес электронной почты для обращений к главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района	obr.gr@oktregion.ru
Электронный сервис официального веб-сайта Октябрьского района	www.oktregion.ru , раздел веб-сайта «Виртуальная приемная»



Форма 1

Образец

Главе Октябрьского района (инициалы, фамилия),

Первому заместителю главы Октябрьского района
(инициалы, фамилия),

Заместителю главы Октябрьского района
(инициалы, фамилия),

В администрацию Октябрьского района

от (инициалы, фамилия заявителя)
зарегистрированного по адресу: (адрес регистрации),
проживающего по адресу: (указывается адрес,
если не совпадает с адресом регистрации),
льготная категория,
телефон (контактный),
электронный адрес:

Предложение, заявление, обращение

(суть письменного предложения, заявления, обращения)

На основании вышеизложенного прошу

Приложение: на _____ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Образец

Главе Октябрьского района (инициалы, фамилия),

Первому заместителю главы Октябрьского района
(инициалы, фамилия),

Заместителю главы Октябрьского района
(инициалы, фамилия),

В администрацию Октябрьского района

от (инициалы, фамилия заявителя)
зарегистрированного по адресу: (адрес регистрации),
проживающего по адресу: (указывается адрес,
если не совпадает с адресом регистрации),
льготная категория,
телефон (контактный),
электронный адрес:

Жалоба

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением, действием (бездействием) должностного лица)

На основании вышеизложенного прошу _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

**Форма уведомления заявителю
на обращение общего характера**

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая).....!
(Имя, Отчество)

Ваше обращение на имя (в адрес) должностного лица (Ф.И.О., должность) в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» зарегистрировано (дата, номер регистрации) и направлено на рассмотрение по компетенции в (наименование организации).

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

**Форма уведомления заявителю
при поступлении повторного обращения**

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая).....!
(Имя, Отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные 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», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

**Форма уведомления заявителю
при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие
государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая).....!
(Имя, Отчество)

В связи с тем, что ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ на обращение не дается.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

**Сопроводительный бланк к обращениям, направляемым для рассмотрения
во внешние организации**

В соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее на имя (в адрес) должностного лица (Ф.И.О., должность).

О результатах просим сообщить в отдел по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района и заявителю (ям).

Приложение:

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия



СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____

(фамилия, имя, отчество, дата рождения)

зарегистрированный (ая) по адресу: _____

проживающий (ая) по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____ серия: _____ номер: _____

выдан «__» _____ г. _____

(кем выдан)

Место рождения: _____

действующий в своих интересах/ в интересах _____

(нужное подчеркнуть)

в соответствии с пунктом 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие оператору – администрации Октябрьского района (юридический адрес: 628100, пгт. Октябрьское, ул. Калинина, д.39) на обработку моих персональных данных с целью создания необходимых условий для реализации Федеральных законов, Указов Президента Российской Федерации, Постановлений Правительства Российской Федерации, Постановлений Правительства ХМАО-Югры, и иных нормативно-правовых актов, направленных на реализацию прав и законных интересов граждан.

Мои персональные данные, в отношении которых дается данное согласие, включают: фамилию, имя, отчество; год, месяц, дату рождения; место рождения; номер и серию основного документа, удостоверяющего личность; сведения о регистрации по месту жительства или пребывания; контактный телефон; сведения о наградах, медалях, поощрениях, почетных званиях; сведения о платежных реквизитах; сведения о доходах и имущественных обязательствах; информация об образовании (наименование образовательного учреждения, сведения о документах, подтверждающие образование: наименование, номер, дата выдачи, специальность); информация о трудовой деятельности и стаже (место работы, должность, общий стаж, страховой, календарный, оплачиваемый); данные о состоянии здоровья и группе инвалидности; жилищные условия; семейное положение и состав семьи (муж/жена, дети);

Действия с моими персональными данными включают в себя сбор персональных данных, их накопление, систематизацию и хранение в автоматизированной системе обработки информации. Информация передается по защищенному каналу связи с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, или иными, предусмотренными законодательством способами.

Настоящее согласие действует с момента предоставления и прекращается по моему письменному заявлению (отзыву), согласно п. 1 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», согласие может быть отозвано при условии письменного уведомления оператора не менее чем за 30 дней до предполагаемой даты прекращения использования данных оператором.

(ФИО, подпись)

«__» _____ 20__ г.



Приложение № 7
к постановлению администрации Октябрьского района
от «10» июня 2020 г. № 1117

Информация о количестве обращений граждан,
поступивших в адрес _____
(наименование поселения)

за _____ г.
(отчетный период)

№	Наименование сведений	Предыдущий период	Отчетный период	Отчетный период к предыдущему в %
1	2	3	4	5
1.	Рассмотрено обращений заявителей на личном приеме			
2.	Количество письменных обращений заявителей			
3.	Общее количество обращений заявителей (письменных, на личных приемах)			
4.	Проверено обращений заявителей с выездом на место			