|  |  |
| --- | --- |
| Проект  «Об утверждении положения об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации района» |  |

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить положение об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации района, согласно приложению.
2. Признать утратившими силу постановления администрации района:

от 16.08.2019 № 1648 «Об утверждении положения об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации района»;

от 07.07.2021 № 1220 «О внесении изменений в постановление администрации района от 16.08.2019 № 1648 «Об утверждении положения об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации района».

3. Отделу делопроизводства, контроля и обеспечения работы руководства управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления:

разместить постановление на официальном веб-сайте администрации района: [www.nvraion.ru](http://www.nvraion.ru);

опубликовать постановление в приложении «Официальный бюллетень» к районной газете «Новости Приобья».

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

1. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава района Б.А. Саломатин

Приложение к постановлению

администрации района

от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В АДМИНИСТРАЦИИ РАЙОНА

(ДАЛЕЕ - ПОЛОЖЕНИЕ)

I. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на обращения в органы местного самоуправления, совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Нижневартовского района и ее структурных подразделениях, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации района осуществляется в соответствии с [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 [№ 131-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465799) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 [№ 59-ФЗ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утверждённым решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 20.09.2018 № 15), [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW926&n=289981) района, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), в администрации района. Положение определяет порядок рассмотрения обращений, поступающих в адрес главы района, заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района в письменной, электронной и устной формах. Положение также регламентирует порядок работы с сообщениями, поступившими по «телефону доверия» по фактам коррупционной направленности и контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.4. Положение не распространяется на поступившие обращения граждан, направленные в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, обращения, которые подлежат, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг, на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также сообщения направленные в аккаунты в социальных сетях или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - далее «Единый портал».

1.5. В настоящем Положении используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100019) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Также для целей положения используются следующие понятия:

1) автор обращения (автор/заявитель) – гражданин, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме к главе района, заместителям главы района, руководителям структурных подразделений администрации района;

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

3) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора/заявителя обращения по одному и тому же вопросу;

4) анонимное обращение – обращение:

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

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

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

5) уведомление – письмо на официальном бланке, направляемое автору/заявителю обращения:

- о направлении (переадресации) его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, осуществляющее публично-значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении срока рассмотрения его обращения;

6) система электронного документооборота (ЕСЭДД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота в государственном органе или органе местного самоуправления, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

7) специалист, ответственный за работу с обращениями – сотрудник, осуществляющий прием, регистрацию и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, делопроизводство по обращениям (оформление карточек обращений, подготовка документов к снятию с контроля, оформление документов в соответствии с номенклатурой).

1.6. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью главы района, заместителей главы района, руководителей, специалистов структурных подразделений администрации района, которые несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений.

II. Информирование граждан

2.1. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле 1 этажа здания администрации района (ул. Ленина, д. 6, г. Нижневартовск) оборудован информационный стенд, на котором размещается информация с указанием фамилии, имени и отчества руководителей структурных подразделений или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесена работа с обращениями граждан в конкретном структурном подразделении, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера.

2.2. В администрации района прием граждан с целью подачи обращения в адрес главы района осуществляется специалистом отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления (Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Нижневартовск, ул. Ленина, д. 6, кабинет 101, тел. 8(3466) 49-84-59).

В кабинете № 101 имеется точка доступа к информационно-справочным материалам:

извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений;

порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

На официальном веб-сайте администрации района размещается информация:

порядок приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, главой района, заместителями главы района, руководителями структурных подразделений администрации района;

аналитическая информация о рассмотрении обращений граждан за полугодие и год;

график прямой телефонной линии на текущий месяц;

информация о работе «телефона доверия» в администрации района.

2.3. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления вызывает сотрудников полиции и при необходимости работников скорой медицинской помощи.

III. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения главе района, заместителям главы района, руководителям структурных подразделений администрации района могут быть доставлены лично заявителем, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через интернет-приемную официального веб-сайта администрации района, с использованием «Единого портала», в устной форме поступают в ходе личного приема. Форма письменного [обращения](#P316) к должностным лицам администрации района и форма электронного [обращения](#P366) в интернет-приемную приведены в приложениях 1,2 к Положению.

Почтовый адрес для обращений, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, д. 6, г. Нижневартовск, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, 628616.

Адрес электронного сервиса для подачи обращений в форме электронного документа: http://www.nvraion.ru/internet-obrashenie/form.php

Телефон (для получения информации справочного характера) 8(3466) 49-86-59.

3.2. При приеме обращений проверяются:

соблюдение требований к обращению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

правильность адреса доставки обращения, целостность конверта, а после вскрытия конверта - наличие в нем документов.

Обращения граждан в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, могут быть оставлены без ответа, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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 должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению.

При отсутствии вложения, отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах (приложение № 3 к Положению), один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору/заявителю обращения вместе с посторонним вложением при его наличии. В случае если обращение коллективное, осуществляется возврат автору/заявителю обращения, указанному первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится просьба авторов/заявителей обращения о необходимости направления ответа определенному автору/заявителю.

Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (подлинники) документов, с них снимаются копии, а оригиналы подлежат возврату автору/заявителю обращения по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению, осуществляется их возврат автору/заявителю обращения, указанному первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится просьба авторов/заявителей обращения о необходимости направления ответа определенному автору/заявителю.

3.4. Обращения, поступившие в администрацию района, подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. Регистрация обращений, в том числе при проведении личного приема, осуществляется:

специалистом отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, в случае поступления обращений в адрес главы района, в том числе поступивших в службу документационного обеспечения муниципального казенного учреждения «Учреждение по материально-техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления»

специалистом отдела делопроизводства, контроля и обеспечения работы руководства управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, в случае поступления обращений в адрес заместителей главы района;

специалистом, ответственным за работу с обращениями в структурном подразделении администрации района, в случае поступления обращений в адрес руководителя структурного подразделения. Обязанность осуществления работы с обращениями должна быть прописана в должностной инструкции специалиста.

3.4. В случае передачи обращения, адресованного главе района, заместителям главы района, руководителям структурных подразделений администрации района, непосредственно должностному лицу при проведении мероприятий с участием населения в поселениях района, должностное лицо его получившее, обеспечивает передачу такого обращения специалисту ответственному за работу с обращениями, о чем составляется соответствующий акт, согласно приложения 4 к Положению.

В случае поступления обращения в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота через службу документационного обеспечения муниципального казенного учреждения «Учреждение по материально-техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления», указанное обращение в день его поступления (в случае поступления до 16.00 часов) либо на следующий день (в случае поступления после 16.00 часов) направляется ответственному за работу с обращениями, о чем составляется соответствующий акт, согласно приложению 4 к Положению.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило на «служебный адрес электронной почты», оно подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

3.5. При регистрации обращений ответственные лица проверяют правильность его адресования, выявляют поставленные в обращении вопросы, проверяют их тематику, проверяют историю обращения гражданина, при необходимости сопоставляют с находящейся в деле перепиской.

3.6. Регистрация обращений осуществляется в автоматизированной информационной системе «Единая система электронного делопроизводства и документооборота» (далее - ЕСЭДД), предусматривающей заполнение реквизитов в соответствии с положениями [статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100036) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. При регистрации на каждое обращение заполняется учетная карточка (приложение 5 к Положению) в которой указываются:

регистрационный номер обращения, который присваивается из ЕСЭДД и дата регистрации;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии), представителя объединения граждан в именительном падеже;

почтовый адрес или адрес электронной почты. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;

контактный телефон (если указан);

форма обращения (в письменной, устной форме или в форме электронного документа);

срок исполнения резолюции;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

наличие приложений к обращению, количество листов в них;

льготная категория заявителя (кроме коллективных);

в случае коллективного обращения в карточке в наименовании корреспондента указывается общее количество подписавших обращение и автор/заявитель, подписавший обращение первым, для направления ответа на его имя, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, ставится отметка «коллективное»;

наименование организаций, должностных лиц, направивших обращение на рассмотрение в администрацию района, с указанием исходящего номера и даты, если они указаны;

тематика обращения в соответствии с Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

краткое содержание - четкое, лаконичное, логически выстроенное изложение сути обращения. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение;

фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение;

исполнитель(-ли) (ответственный исполнитель) согласно резолюции.

3.8. Регистрация обращений в письменной и электронной формах производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.9. В случае поступления обращения в письменной форме вскрытый конверт, в котором присылается обращение, сохраняется и по окончании рассмотрения обращения подшивается в дело вместе с документами.

3.10. Если от одного автора/заявителя поступило несколько писем (обращений), но по разным вопросам, в таком случае каждое письмо (обращение) регистрируется отдельно.

3.11. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. В случае если срок рассмотрения предыдущего повторного обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения. А при поступлении повторного обращения, после снятия предыдущего обращения с контроля, оно подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

3.12. Поступившие в администрацию района обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке документа.

3.13. Поступившие обращения специалист, ответственный за работу с обращениями ставит на контроль в ЕСЭДД.

3.14. Письменные обращения, поступившие на имя заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение, направляются на регистрацию в течение одного рабочего дня со дня поступления в администрацию района в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления с целью постановки таких обращений на контроль главой района.

3.15. В течение суток с момента регистрации письменное обращение вместе с учетной карточкой обращения направляется лицу, в адрес которого они поступили, для определения в течение двух рабочих дней должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа гражданину в случае подписания его главой района. Специалист отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления вносит в ЕСЭДД содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений, направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителям.

3.16. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточках обращений указывается срок исполнения (рассмотрения).

3.17. Специалист, ответственный за работу с обращениями, направляет обращение со всеми материалами ответственным исполнителям, указанным в поручении посредством ЕСЭДД для рассмотрения и подготовки ответа/проекта ответа.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, основным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в резолюции карточки обращения.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее семи 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.

3.18. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации. В установленные семь дней входит время на подготовку и подписание сопроводительного письма в соответствующий орган (должностному лицу), подготовку и подписание уведомления в адрес автора/заявителя, направление письма и уведомления адресатам.

3.19. Запрещается направление обращения в органы или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.20. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

3.21. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

3.22. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов у других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом администрации района, по поручению которого рассматривается обращение, но не более чем на 30 дней.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется ответственным исполнителем письменно.

Информацию о продлении срока рассмотрения обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан вносит в ЕСЭДД на основании решения должностного лица.

Документы, подтверждающие факт направления и (или) факт получения (в случае получения нарочно) автором/заявителем уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель предоставляет специалисту, ответственному за работу с обращениями в течение трех дней с момента направления уведомления.

3.24. Ответственный исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место;

в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы в иных государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением суда (судьи), органов прокуратуры, органов дознания и следствия;

вправе пригласить на личную беседу автора/заявителя обращения, запросить у него дополнительную информацию;

обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.25. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества и др.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.26. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения, которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.27. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (других лиц);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов;

предлагает привлечение к ответственности (дисциплинарной или административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно, даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления прав, свобод или законных интересов граждан.

3.28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном веб-сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В случае если в обращении автора/заявителя почтовый или электронный адрес отсутствует, то допускается использовать адрес, указанный на почтовом отправлении или адрес электронной почты с которой поступило обращение.

3.29. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения. На обращение может быть дан промежуточный ответ, в котором указывается срок подготовки окончательного ответа. Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться), должно быть указано, куда (кому) было переадресовано обращение (в случае, если рассматривалось в порядке переадресации). При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе необходимо указать о принятых мерах по устранению выявленных нарушений.

Обращение снимается с контроля, если вопрос решен положительно, дан обоснованный отказ по существу обращения с доводами исполнителя, заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

3.30. Должностное лицо администрации района, по поручению которого рассматривается обращение, может оставить на дополнительном контроле рассмотрение обращения до достижения результатов по существу вопроса заявителя.

3.31. Ответ заявителю направляет специалист, ответственный за работу с обращениями в конкретном структурном подразделении. В случае если обращение поступило в адрес главы района, в течение трех дней с момента направления ответа заявителю специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в конкретном структурном подразделении, представляет в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления на бумажном носителе документы, подтверждающие факт направления ответа заявителю, и (или) документы, подтверждающие факт получения ответа автором/заявителем (при получении ответа нарочно).

За выявленные нарушения в части способа отправки ответа на обращение и (или) указания недостоверных данных заявителя, его адреса на почтовом конверте и при отправке ответа по электронной почте, а также в части направления ответа заявителю в установленный срок, в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответственность несет исполнитель.

3.32. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются:

в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, если обращение поступило в адрес главы района;

специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, если обращение было направлено в адрес заместителей главы района и руководителей структурных подразделений администрации района.

Информация о завершении рассмотрения обращения вносится в ЕСЭДД.

3.33. Настоящее Положение не распространяется на поступившие поздравления, благодарности, информационные письма, направленные для сведения, соболезнования и т.д., которые принимаются через службу документационного обеспечения муниципального казенного учреждения «Управление материально-технического обеспечения» и подлежат направлению главе района для ознакомления.

IV. Порядок организации и проведения личного приема

4.1. Личный прием граждан в администрации района осуществляется главой района, заместителями главы района, руководителями структурных подразделений администрации района в соответствии с их компетенцией по предварительной записи в рамках утвержденного [графика](#P387) (приложение 6 к Положению).

Наличие утвержденного графика личного приема граждан не исключает проведения дополнительных приемов. Если должностное лицо по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и другое) не может принять гражданина в момент его обращения, прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина. Наличие утвержденного графика личного приема граждан не исключает возможность проведения его в иное время (не по графику), в том числе в связи с проведением выездных приемов.

4.2. Личный прием осуществляется в помещениях, занимаемых администрацией района, а также в иных помещениях во время проведения личных выездных приемов.

4.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном веб-сайте администрации района, в помещениях органов местного самоуправления или в районной газете «Новости Приобья».

4.4. Предварительную запись на прием и организацию личного приема:

главы района осуществляет специалист отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления;

заместителей главы района - специалистом отдела делопроизводства, контроля и обеспечения работы руководства управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления;

руководителей структурных подразделений администрации района - специалисты, ответственные за работу с обращениями в структурном подразделении.

4.5. Предварительная запись на личный прием осуществляется на основании письменного или личного обращения граждан с изложением вопроса по существу. Во время записи устанавливается повторность устного или письменного обращения гражданина, а также сведения необходимые для заполнения карточки личного приема.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Организатором личного приема граждан осуществляются:

сбор необходимой информации по сути обращения в структурных подразделениях администрации района, администрациях городских и сельских поселений района, учреждениях и организациях подведомственных администрации района;

документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема) и письменных обращений, поступивших во время проведения личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в ЕСЭДД;

контроль за рассмотрением устных и письменных обращений, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

направление информации о личном приеме граждан в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления.

4.8. Должностное лицо администрации района, проводящее прием, рассмотрев представленные материалы, заносит краткое содержание обращения в карточку личного приема, согласно приложению № 5 к Положению.

4.9. В случае если изложенные в устном 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

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

4.11. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением. Письменное обращение в адрес главы района, принятое в ходе личного приема граждан, передается для регистрации в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, в адрес иных должностных лиц администрации района - специалистам, ответственным за работу с обращениями в соответствующих структурных подразделениях администрации района.

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

4.13. Если гражданин, пришедший на личный прием, неоднократно обращался в администрацию района с одними и теми же вопросами, на которые ему уже давались ответы по существу, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел, то должностное лицо, проводящее прием, вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения.

4.14. По результатам приема карточка личного приема с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, и иные материалы по существу обращения передаются в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления или специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях администрации района для регистрации в ЕСЭДД и направления исполнителю, указанному в поручении посредством ЕСЭДД для рассмотрения и подготовки ответа.

4.15. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, и направляется ответственным исполнителем заявителю. Копия ответа с материалами оформляется в дело и хранится в текущем архиве структурного подразделения администрации района в течение пяти лет, а затем передается в архивный отдел администрации района согласно номенклатуре дел.

4.16. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный (по его согласию) или направлен письменный ответ с результатами рассмотрения обращения. Заявитель имеет право собственноручно указать в карточке приема о согласии либо несогласии с устным ответом и желании получить письменный ответ. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием.

4.17. Во время проведения рабочих поездок (командировок) глава района, заместители главы района, руководители структурных подразделений администрации района могут осуществлять личные приемы граждан (личные выездные приемы).

4.18. Личный выездной прием заместители главы района, руководители структурных подразделений администрации района осуществляют в соответствии с графиком личного выездного приема, но не менее 1 раза в квартал.

4.19. Заместители главы района, руководители структурных подразделений администрации района по согласованию с главами городских и сельских поселений района ежеквартально не позднее 20 числа месяца предшествующего новому кварталу направляют в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления предложения по формированию графика личного выездного приема граждан.

4.19. Специалистом отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления ежеквартально не позднее 25 числа месяца предшествующего новому кварталу, на основании предложений заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района по согласованию с главами городских и сельских поселений района составляется график личных выездных приемов.

4.20. Информация о личном выездном приеме (изменении даты приема) в населенных пунктах района размещается на информационных стендах, в иных местах массового пребывания граждан, а также дополнительно может размещаться в средствах массовой информации района.

4.21. За пять рабочих дней до начала проведения личного выездного приема руководители структурных подразделений уточняют информацию о количестве предварительно записавшихся граждан в населенных пунктах района с целью подготовки служебной записки на имя главы района о командировке и принятии решения о целесообразности проведения личного выездного приема, о его отмене или переносе на другую дату (к служебной записке прилагается информация от главы поселения района о количестве граждан, записавшихся на прием).

4.22. Запланированный по графику личный выездной прием может быть перенесен заместителем главы района, руководителем структурных подразделений администрации района на другую дату при согласовании с главами городских и сельских поселений, главой администрации городского поселения Излучинск, начальником управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления.

4.23. Главы городских и сельских поселений района, глава администрации городского поселения Излучинск оказывают содействие в проведении личных выездных приемов заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района, в том числе посредством:

выделения служебного помещения для организации личного выездного приема граждан;

оповещения населения о дате, времени проведения приема;

принятия участия в проведении личного выездного приема граждан указанными лицами с целью оперативного решения вопросов жизнеобеспечения населения, а также объективного рассмотрения поднимаемых жителями района вопросов.

4.24. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе выездного приема, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

4.25. В администрации района с целью получения информационной обратной связи с гражданами и юридическими лицами, при которой обратившийся имеет возможность задать вопрос по интересующей его тематике непосредственно должностному лицу, осуществляется проведение прямых телефонных линий с руководителями структурных подразделений администрации района. График прямой телефонной линии составляется специалистом отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления ежемесячно, до 30 числа текущего месяца, размещается на официальном веб-сайте администрации района.

Устные обращения, поступившие в ходе прямой телефонной линии, требующие разъяснения поставленных вопросов, рассматриваются сразу, и ответ дается непосредственно по телефону. При необходимости дополнительного установления фактов, обстоятельств, связанных с рассмотрением обращения, рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Положения.

V. Порядок организации работы с сообщениями, поступившими

по «телефону доверия» по фактам коррупционной направленности

5.1. В администрации района с целью выявления фактов коррупционной направленности, содействия принятию мер, направленных на эффективное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией, формирование нетерпимости к коррупционному поведению, а также вовлечение населения района в реализацию антикоррупционной политики, осуществляет работу «телефон доверия» по фактам коррупционной направленности (далее – «телефон доверия»).

5.2. Прием сообщений граждан о фактах коррупционной направленности осуществляется по «телефону доверия» по номеру: 8 (3466) 49-86-59, установленному в отделе организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления устно в рабочее время:

с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин., с 14.00 час. до 18.00 час. - в понедельник;

с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин., с 14.00 час. до 17.00 час. - со вторника по пятницу,

а также в режиме автоответчика в круглосуточном режиме.

5.3. Гражданину на автоответчике предварительно сообщается следующая информация:

«Вы позвонили по «телефону доверия» администрации Нижневартовского района для приема сообщений о фактах коррупционной направленности. Пожалуйста, представьтесь, назовите свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес для возможности направления ответа на ваше сообщение. Сообщите информацию о фактах коррупционной направленности. Конфиденциальность каждого сообщения гарантируется. Обращаем Ваше внимание на то, что [статьей 306](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=464892&dst=101995) Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за заведомо ложный донос о совершении преступления».

5.4. Ответственным за прием (прослушивание), регистрацию, обобщение и представление отчетной информации по сообщениям граждан о фактах коррупционной направленности, поступившим по «телефону доверия», является специалист отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления.

5.5. Учет и регистрация сообщений граждан, поступающих по «телефону доверия», осуществляются в Журнале учета сообщений граждан, поступающих по «телефону доверия» (далее - журнал), в котором указываются:

порядковый номер сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество позвонившего, его адрес, номер телефона (в случаях, если звонок неанонимный);

краткое содержание сообщения;

фамилия и подпись сотрудника, принявшего сообщение;

отметка, кому направлены для принятия мер полученные сведения;

отметка о принятых решениях, мерах, информировании заявителя о результатах рассмотрения сообщения.

Журнал хранится в отделе организационной работы, обращений граждан и юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления.

5.6. Ответственное лицо при поступлении сообщения регистрирует его в течение рабочего дня со дня поступления сообщения или не позднее следующего рабочего дня со дня поступления, формирует карточку учета и направляет главе района для определения исполнителя.

Форма [карточки](#P1669) учета сообщений приводится в приложении 7 к Положению.

5.7. Карточка учета сообщений, поступивших по «телефону доверия», направляется исполнителю, рассмотрение сообщения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

5.8. При наличии в поступившем по «телефону доверия» сообщении граждан сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, данное сообщение подлежит направлению исполнителем в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, в течение семи дней со дня регистрации сообщения.

VI. Хранение дел по обращениям

6.1. Рассмотренные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и хранятся в соответствии с номенклатурой дел в отделе организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, структурных подразделениях администрации района.

6.2. Дела, не подлежащие постоянному хранению, специалист отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, специалисты ответственные за работу с обращениями уничтожает на основании акта по истечении 5 лет хранения.

Дела, подлежащие постоянному хранению, специалист отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, специалисты ответственные за работу с обращениями направляет в архивный отдел администрации района по истечении 5 лет хранения.

VII. Порядок организации и проведения общероссийского дня

приема граждан, организации работы с порталом

сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации

7.1. Основной задачей проведения общероссийского дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

7.2. Для проведения общероссийского дня приема граждан, определения органа, к компетенции которого относятся поставленные в ходе личного приема вопросы, осуществляет свою работу закрытый информационный ресурс-портал сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - портал ССТУ.РФ).

7.3. Отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления:

организует и проводит общероссийский день приема граждан;

организует работу с порталом ССТУ.РФ, обеспечивает актуальность информации, размещенной на портале ССТУ.РФ, обрабатывает обращения граждан, вводит отчет об исполнении поступивших обращений граждан.

7.4. Общероссийский день приема граждан проводится в органах местного самоуправления ежегодно 12 декабря в День [Конституции](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации по местному времени с 12.00 час. до 20.00 час. в целях обеспечения возможности реализации права на личное обращение заявителям, в том числе осуществляющим трудовую деятельность в день проведения общероссийского дня приема граждан.

В случаях если 12 декабря приходится на день, признаваемый в соответствии с законодательством Российской Федерации выходным днем, общероссийский день приема граждан переносится на ближайший, следующий за ним, рабочий день.

7.5. Общероссийский день приема граждан проводится с учетом Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан, утвержден подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания N 14 от 28 сентября 2017 года).

Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан определяют примерный порядок проведения личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственных органах и органах местного самоуправления, обеспечивающий согласованное функционирование и взаимодействие государственных органов и органов местного самоуправления.

7.6. Формы проведения приема:

личный прием граждан, пришедших непосредственно в здание администрации района (в том числе по предварительной записи);

прием граждан с помощью аудио-, видеосвязи из других муниципальных образований и регионов.

7.7. Информация для населения о проведении приема граждан в общероссийский день приема граждан (время, место приема, компетенция органов, осуществляющих прием, контакты для предварительной записи) размещается на сайтах администраций района, поселений и информационных стендах.

7.8. При обращении гражданина лично или в доступных режимах связи:

1) заполняется карточка обращения в специальной программе и на бумажном носителе;

2) определяется вопрос, требующий разрешения, а также орган, к компетенции которого относится его решение (с помощью портала ССТУ.РФ);

3) в каждом случае гражданину дается устный ответ (а при необходимости и письменный);

4) в случае:

если вопрос входит в компетенцию лица, осуществляющего прием, но требует дополнительного рассмотрения, принимается решение о проведении отложенного приема (в течение 7 рабочих дней после общероссийского дня приема граждан или в исключительных случаях, по желанию заявителя, - в другое удобное для него время);

если вопрос не входит в компетенцию лица, осуществляющего прием, обеспечивается прием заявителя в режиме имеющихся видов связи с иными уполномоченными лицами, осуществляющими прием, в том числе из других муниципалитетов или регионов.

7.9. В случае технического сбоя связи прием осуществляется по стационарному телефону или может быть осуществлен в течение 7 дней после проведения общероссийского дня приема граждан.

7.10. По результатам проведения общероссийского дня приема граждан составляется сводный итоговый отчет в электронной форме в соответствии с приложением № 2 к Методическим рекомендациям, утвержденным подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания N 14 от 28 сентября 2017 года).

VIII. Порядок контроля и анализа работы по рассмотрению

обращений в администрации района

8.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступивших:

главе района, осуществляет отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления;

заместителям главы района - специалистом отдела делопроизводства, контроля и обеспечения работы руководства управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления;

руководителям структурных подразделений - специалисты, ответственные за работу с обращениями в структурном подразделении администрации района.

8.3. Управление обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления осуществляет проверки в структурных подразделениях администрации района по соблюдению Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Положения.

По окончании проведения проверок управление обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления составляет справку, содержащую сведения о результатах проверок, а также выводы и предложения.

8.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации района осуществляется посредством ЕСЭДД в соответствии с методикой пользователя WEB-интерфейсом «Единая система электронного делопроизводства и документооборота».

Специалисты, ответственные за работу с обращениями, ежедневно проверяют обращения, стоящие на контроле, с целью напоминания специалистам, ответственным за рассмотрение обращений, о подготовке ответа (проекта ответа).

8.5. Заместители главы района, руководители структурных подразделений района, руководители муниципальных учреждений, лица, исполняющие их обязанности, а также специалисты, ответственные за работу с обращениями в структурных подразделениях администрации района, несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, полноту, объективность, всесторонность, правовую обоснованность содержания ответа, соблюдение сроков направления ответов заявителям. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. Специалисты, ответственные за рассмотрение и подготовку проекта ответа в структурных подразделениях администрации района, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность имеющихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с рассмотрением обращения.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

8.6. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации района осуществляет начальник отдела организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления.

8.7. Заместители главы района, руководители структурных подразделений администрации района ежеквартально до 15 числа месяца следующего за отчетным кварталом, предоставляют в отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления информацию о рассмотрении обращений, поступивших в их адрес, согласно приложению № 8,9,10.

8.7. С целью общего контроля отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления осуществляет систематический анализ и обобщение информации по обращениям граждан:

8.7.1. Ежемесячно до 05 числа месяца следующего за отчетным - информацию о соблюдении сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы района для представления ее главе района.

8.7.2. Ежемесячно до 5 числа - информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации и принятых по ним мерам.

8.7.3. Ежеквартально:

до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, готовит [информацию](#P1221) о рассмотрении обращений, поступивших в администрацию района, на основе сведений заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района об обращениях, поступивших в письменной, электронной или устной формах (согласно приложению 8,9,10);

до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, информацию о соблюдении графика личных, в том числе выездных, приемов граждан заместителей главы района, руководителей структурных подразделений администрации района для представления главе района;

вносит до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в подсистему «Реестры обращений граждан» Территориальной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры данные о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию района.

Информация о работе за полугодие и год размещается на официальном веб-сайте администрации района.

8.8. Рекомендовать главам поселений, руководителям учреждений культуры, спорта и образования района, руководителям муниципальных казенных учреждений Нижневартовского района «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям», «Учреждение по материально-техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления», «Учреждение хозяйственного обеспечения муниципальных учреждений Нижневартовского района», «Управление капитального строительства по застройке Нижневартовского района», «Редакция районной газеты «Новости Приобья», «Управление имущественными и земельными ресурсами», муниципального унитарного предприятия «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство», муниципального бюджетного учреждения «Телевидение Нижневартовского района», ООО «Издательство Приобье», муниципального казенного торгово-розничного предприятия «Корлики» обеспечить контроль за своевременным предоставлением информации о рассмотрении обращений граждан на портал ССТУ.РФ.

IX. Ответственность за нарушение законодательства

об обращениях

Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Форма письменного обращения в администрацию района

Администрация Нижневартовского района,

либо

ФИО соответствующего должностного лица,

либо

должность соответствующего должностного

лица

(Главе Нижневартовского района

Б.А. Саломатину

или

Заместителю главы района

по...

или

Начальнику управления...),

от ФИО (последнее при наличии)

почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ: индекс, субъект, населенный

пункт, улица, дом, корп., кв.

телефон

Уважаемый(-я) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

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

(изложение сути обращения)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Форма обращения в интернет-приемную

(в форме электронного документа)

Наименование адресата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия

Имя

Отчество

Льготная категория

Почтовый адрес (населенный пункт, улица, дом/корпус, квартира)

Адрес электронной почты

Контактный телефон

Тема обращения

Тип обращения

Текст обращения

Прикрепить файл (при необходимости) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Акт

г. Нижневартовск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Мы, :

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, должность

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, должность

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, должность

составили акт о том, что «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_г. при вскрытии конверта, поступившего в адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_обнаружено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)

Приложение 4

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Акт

г. Нижневартовск «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Настоящий акт составлен о том, что

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

ФИО, должность

передал

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

ФИО, должность

обращение, а также приложения к обращению (при наличии) на \_\_\_\_\_ листах, адресованное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, поступившее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указывается дата, куда или кому, форма поступления).

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)

Приложение 5

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Образец карточки обращения

(в письменной форме, в форме электронного документа)

Администрация Нижневартовского района

Отдел организационной работы, обращений граждан, юридических лиц и взаимодействия с органами местного самоуправления управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления, тел. 49-84-66

Карточка обращения № от

ФИО заявителя:

Адрес заявителя, E-mail:

Телефон:

Форма обращения:

Повторность обращения:

Льготная категория:

Канал поступления:

Вид обращения:

Наличие приложения:

Отправитель (адресат):

Исходящий №: Дата:

Президентские тематики:

Краткое содержание обращения:

Автор резолюции: Резолюция:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи: | Срок исполнения резолюции: | Продление срока рассмотрения | Дата исполнения резолюции |

Результат рассмотрения:

С контроля снято:

Образец карточки обращения

(в устной форме)

Администрация Нижневартовского района

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ИЛИ ЛИЧНОГО (ВЫЕЗДНОГО)

ПРИЕМА ГРАЖДАН

(ДОЛЖНОСТЬ, ФИО)

Карточка обращения № от

ФИО заявителя:

Адрес заявителя, E-mail:

Телефон:

Место работы (при наличии):

Льготная категория:

Тематики вопроса:

Содержание обращения:

Резолюция:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи: | Срок исполнения резолюции: | Продление срока рассмотрения | Дата исполнения резолюции |

Результат рассмотрения:

С контроля снято:

Приложение 6

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

График

личного приема граждан главой района, заместителями главы

района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Должность | Дни приема | Часы приема | Место приема | Телефон для записи на прием |
| 1. | Глава района | 1-й вторник месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 202, г. Нижневартовск | 49-85-16  49-84-88 |
| 2. | Заместитель главы района по экономике и финансам | 1-й вторник месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 406, г. Нижневартовск | 49-85-86 |
| 4. | Заместитель главы района по внутренней политике | 1-й вторник месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 304, г. Нижневартовск | 49-84-44 |
| 5. | Заместитель главы района по социальным вопросам | 1-й и 4-й вторники месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 307, г. Нижневартовск | 49-87-09 |
| 6. | Заместитель главы района по развитию жилищно-коммунального комплекса, строительства, энергетики, транспорта и связи | 1-й вторник месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 303, г. Нижневартовск | 49-86-27 |
| 7. | Заместитель главы района по земельным ресурсам, муниципальному имуществу, природопользованию и архитектуре | 1-й вторник месяца | с 14.00 час. до 17.00 час. | ул. Ленина, д. 6, каб. 403, г. Нижневартовск | 49-84-05 |

График

личного приема граждан руководителями структурных

подразделений администрации района (лиц, исполняющих

их обязанности в соответствии с локальным актом)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Дни приема | Часы приема | Место приема | Телефон для записи на прием | Тематика рассматриваемых вопросов |
| Директор департамента финансов администрации района | еженедельно по вторникам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-84-43,  49-87-76 | оплата труда работников бюджетной сферы района;  вопросы формирования и исполнения бюджета района |
| Директор департамента экономики администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-86-25  49-87-86 | порядок осуществления закупок, заключения договоров и контрактов, вопросы поддержки и развития агропромышленного комплекса и местной промышленности, малого и среднего предпринимательства района, защиты прав потребителей |
| Начальник юридического управления администрации района | 1-я пятница месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-87-63 | юридические вопросы |
| Начальник отдела муниципальной службы, кадров и наград администрации района | 1-я среда месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-87-25 | вопросы награждения, применения трудового законодательства |
| Начальник управления культуры и спорта администрации района | еженедельно по вторникам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. 60 лет Октября, 20б,  г. Нижневартовск | 41-78-08  41-68-60 | общие вопросы муниципальной политики в области культуры и спорта;  организация библиотечного обслуживания населения;  создание условий для организации досуга жителей и обеспечения услугами организаций культуры;  создание условий для развития художественного творчества;  создание условий для туризма; развитие физической культуры и спорта на территории района;  организация дополнительного образования детей в муниципальных образовательных организациях,  поддержка коренных малочисленных народов Севера, проживающих в районе |
| Начальник управления образования администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Таежная, 19,  Нижневартовск | 49-47-80  49-47-02 | реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования, дополнительных образовательных программ |
| Начальник управления по молодежной политике и поддержке гражданских инициатив администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-87-09 | реализация молодежной политики на территории района;  организация временной трудозанятости подростков и молодежи, оказание мер социальной помощи и поддержки отдельным категориям граждан,  вопросы взаимодействия с некоммерческими организациями и поддержки общественных инициатив |
| Начальник управления по информационной политике, информатизации и обратной связи с населением администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-85-03 | работа официального веб-сайта администрации района; система электронного межведомственного взаимодействия; функционирование центров общественного доступа на территории района |
| Начальник управления экологии и природопользования администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Таежная, 19,  Нижневартовск | 49-47-65 | вопросы экологии и охраны окружающей среды |
| Начальник управления по жилищным вопросам, муниципальной собственности и земельным отношениям администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-86-79 | жилищные и земельные вопросы;  оформление бесхозяйного имущества в муниципальную собственность |
| Начальник управления архитектуры администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск |  | вопросы благоустройства, выдачи разрешений в строительстве, территориального планирования и градостроительного зонирования |
| Начальник отдел развития жилищно-коммунального комплекса и энергетики администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-87-55 | качество предоставления жилищно-коммунальных услуг;  способы управления многоквартирным домом; вопросы о порядке создания товарищества собственников жилья; оказание муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства; |
| Начальник отдела организации строительства и реализации программ по капитальному ремонту объектов муниципальной собственности администрации района | еженедельно по вторникам и четвергам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-84-50 | вопросы выполнения капитального ремонта, качества строительных работ |
| Начальник управления обеспечения деятельности администрации района и взаимодействия с органами местного самоуправления | 1-я среда месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-84-45  49-84-66 | вопросы организации и обеспечения деятельности администрации района, организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц |
| Начальник отдела труда администрации района | 1-й вторники месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Таежная, 19,  г. Нижневартовск | 49-47-03  49-48-24  49-47-23  49-47-84 | вопросы охраны труда, регулирования трудовых отношений |
| Начальник отдела тарифной и ценовой политики администрации района | 3-й вторник месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Таежная, 19,  г. Нижневартовск | 49-47-13 | вопросы установления и применения тарифов на услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями и предприятиями; вопросы применения тарифов на коммунальные услуги, а также превышения предельного (максимального) индекса изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги |
| Начальник отдела по организации деятельности комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации района | 1-й, 3-й вторники месяца | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Таежная, 19,  г. Нижневартовск | 49-47-56 | деятельность территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав;  вопросы координации деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;  осуществление контроля за условиями воспитания, обучения, содержания несовершеннолетних, а также за обращением с несовершеннолетними в учреждениях; системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних; мероприятия, направленные на профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защиту их прав;  защита прав и законных интересов несовершеннолетних |
| Начальник отдела транспорта и связи администрации района | еженедельно по пятницам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. 60 лет Октября, 14,  г. Нижневартовск | 41-77-97  41-77-16 | обеспечение транспортной доступности населенных пунктов района;  оказание транспортных услуг населению;  обеспечение безопасности дорожного движения на подъездных автомобильных дорогах к населенным пунктам района |
| Начальник отдела записи актов гражданского состояния администрации района | еженедельно по вторникам | с 14.00 час.  до 17.00 час. | ул. Энергетиков, 6, пгт. Излучинск | 28-13-41  28-13-42 | регистрация актов гражданского состояния |
| Начальник архивного отдела администрации района | 1-й понедельник месяца | с 15.00 час.  до 18.00 час. | ул. Ленина, 6,  г. Нижневартовск | 49-87-14,  49-87-13 | вопросы предоставления справок социально-правового характера |

Приложение 7

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

**Карточка учета сообщений, поступивших по «телефону доверия»**

**Регистрационный №, дата регистрации**

ФИО заявителя:

Адрес заявителя, E-mail:

Телефон:

Дата и время поступления сообщения:

ФИО сотрудника, принявшего сообщение:

Краткое содержание сообщения:

Автор резолюции: Резолюция:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи: | Срок исполнения резолюции: | Продление срока рассмотрения | Дата исполнения резолюции |

Результат рассмотрения:

С контроля снято:

Приложение 8

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Форма предоставления информации о личном приеме граждан

заместителем главы района

(руководителем структурного подразделения

администрации района)

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_\_\_\_ год(-а)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование | I квартал | I полугодие | 9 месяцев | 20\_ год |
| 1. | Проведено личных приемов |  |  |  |  |
| 2. | Принято граждан |  |  |  |  |
| 3. | Поступило обращений |  |  |  |  |
| 4. | Рассмотрено обращений (всего из указанных в п. 3), из них: |  |  |  |  |
| 4.1. | Рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации |  |  |  |  |
| 4.2. | Направлено на рассмотрение по компетенции в другой орган или должностному лицу |  |  |  |  |
| 4.3. | Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| 4.4. | Оставлено без ответа (анонимное обращение) |  |  |  |  |
| 5. | Результаты рассмотрения (всего из указанных в п. 3) |  |  |  |  |
| 5.1. | Решено положительно |  |  |  |  |
| 5.2. | Дано разъяснение |  |  |  |  |
| 5.3. | Отказано |  |  |  |  |
| 5.4. | Находится в работе |  |  |  |  |
|  | Итого |  |  |  |  |

Приложение:

копии карточек обращений (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии ответов заявителям (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии документов, подтверждающие факт направления ответа заявителю

Наименование должностного лица

администрации района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Приложение 9

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Форма предоставления информации о выездном приеме граждан заместителем главы района

(руководителем структурного подразделения

администрации района)

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_\_\_\_ год(-а)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование | I квартал | I полугодие | 9 месяцев | 20\_ год |
| 1. | Проведено личных приемов |  |  |  |  |
| 2. | Принято граждан |  |  |  |  |
| 3. | Поступило обращений |  |  |  |  |
| 4. | Рассмотрено обращений (всего из указанных в п. 3), из них: |  |  |  |  |
| 4.1. | Рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации |  |  |  |  |
| 4.2. | Направлено на рассмотрение по компетенции в другой орган или должностному лицу |  |  |  |  |
| 4.3. | Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| 4.4. | Оставлено без ответа (анонимное обращение) |  |  |  |  |
| 5. | Результаты рассмотрения (всего из указанных в п. 3) |  |  |  |  |
| 5.1. | Решено положительно |  |  |  |  |
| 5.2. | Дано разъяснение |  |  |  |  |
| 5.3. | Отказано |  |  |  |  |
| 5.4. | Находится в работе |  |  |  |  |
|  | Итого |  |  |  |  |

Приложение:

копии карточек обращений (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии ответов заявителям (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии документов, подтверждающие факт направления ответа заявителю

Наименование должностного лица

администрации района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Приложение 10

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Приложение 9

к Положению об организации работы

с обращениями граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц,

в администрации района

Форма предоставления информации о поступивших обращениях граждан в письменной форме и форме электронного документа

в адрес заместителем главы района

(руководителей структурного подразделения

администрации района)

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_\_\_\_ год(-а)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование | I квартал | I полугодие | 9 месяцев | 20\_ год |
| 1. | Поступило обращений, из них |  |  |  |  |
| 1.1. | В письменной форме |  |  |  |  |
| 1.2. | В форме электронного документа |  |  |  |  |
| 2. | Рассмотрено обращений (всего из указанных в п.1), из них: |  |  |  |  |
| 2.1. | Рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации |  |  |  |  |
| 2.2. | Направлено на рассмотрение по компетенции в другой орган или должностному лицу |  |  |  |  |
| 2.3. | Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| 2.4. | Оставлено без ответа (анонимное обращение) |  |  |  |  |
| 3. | Результаты рассмотрения (всего из указанных в п.1) |  |  |  |  |
| 3.1. | Решено положительно |  |  |  |  |
| 3.2. | Дано разъяснение |  |  |  |  |
| 3.3. | Отказано |  |  |  |  |
| 3.4. | Находится в работе |  |  |  |  |
|  | Итого |  |  |  |  |

Приложение:

копии карточек обращений (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии ответов заявителям (на \_\_\_ в 1 экз.)

копии документов, подтверждающие факт направления ответа заявителю

Наименование должностного лица

администрации района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО