

от 30.05.2023 №412

О Порядке организации работы
с обращениями в администрации
города Нижневартовска

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", для обеспечения права граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в администрацию города Нижневартовска и к должностным лицам администрации города Нижневартовска:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями в администрации города Нижневартовска (далее - Порядок) согласно приложению.

2. Заместителям главы города, управляющему делами администрации города, руководителям структурных подразделений администрации города обеспечить надлежащее исполнение Порядка.

3. Заместителю главы города О.Н. Хотинецкому осуществлять методическое руководство по применению Порядка.

4. Департаменту общественных коммуникаций и молодежной политики администрации города (О.В. Котова) обеспечить официальное опубликование постановления.

5. Постановление вступает в силу с 01.07.2023.

6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава города

Д.А. Кощенко

**Порядок
организации работы с обращениями
в администрации города Нижневартовска**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями в администрации города Нижневартовска (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон №59-ФЗ) и определяет организацию работы по учету и рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также процедуру по осуществлению контроля за их рассмотрением.

1.2. Порядок оформления, систематизации и хранения обращений и документов по их рассмотрению устанавливается правовыми актами главы города, в том числе Инструкцией по делопроизводству в администрации города Нижневартовска (далее - Инструкция по делопроизводству).

1.3. Действие Порядка не распространяется:

- на обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- на отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг;
- на документы и материалы (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы и другое), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.4. Основные понятия.

В Порядке используются понятия, предусмотренные статьей 4 Федерального закона №59-ФЗ, а также следующие понятия:

- аналогичное обращение - второе и последующее обращение, направленное различным адресатам одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу, поступившее в администрацию города непосредственно от заявителя и (или) в порядке направления по компетенции;
- видео-конференц-связь - формат личного приема заявителей с применением специального программного обеспечения, позволяющего осуществлять рассмотрение устного обращения заявителя в удаленном режиме;
- должностное лицо администрации города - заместитель главы города, управляющий делами администрации города, руководитель структурного подразделения администрации города;

- дубликат обращения - копия либо повторный экземпляр одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, являющиеся автором обращения;
- коллективное обращение - обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу;
- личный прием заявителей - форма рассмотрения устного обращения заявителя с его личным участием в очной форме либо посредством видео-конференц-связи;
- основной исполнитель - глава города либо должностное лицо администрации города, ответственное за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;
- ответственный исполнитель - первое или единственное по поручению основного исполнителя должностное лицо администрации города, ответственное за подготовку проекта ответа по обращению;
- первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации города от конкретного заявителя, либо обращение, поступившее от заявителя, ранее не обращавшегося в администрацию города по уже рассматривавшемуся вопросу;
- письменное обращение - заявление, предложение или жалоба по конкретному вопросу, оформленные рукописным или печатным типом письма;
- повторное обращение - второе и последующее обращение в администрацию города, направленное одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу;
- поручение - отраженное в материалах письменного обращения указание на исполнителей по данному обращению;
- резолюция - распоряжение по рассмотрению письменного обращения, отраженное в материалах письменного обращения рядом с поручением;
- соисполнитель - в имеющемся по обращению поручении второе или последующее должностное лицо администрации города, ответственное за своевременное представление информации (при ее наличии) в состав ответа основному либо ответственному исполнителю;
- устное обращение - заявление, предложение или жалоба по конкретному вопросу, поступившие в устной форме от заявителя в ходе личного приема заявителей;
- электронный образ документа - электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе, полученная в результате сканирования оригинала документа.

II. Рассмотрение письменного обращения

2.1. Направление письменного обращения.

2.1.1. Письменное обращение может быть адресовано главе города, должностному лицу администрации города, администрации города, структурному подразделению администрации города либо руководителю структурного подразделения администрации города.

2.1.2. Письменное обращение может быть направлено в администрацию города следующими способами:

- на бумажном носителе - лично заявителем, через представителя заявителя или курьера, почтовым отправлением, факсимильной или телеграфной связью;

- в форме электронного документа (где информация представлена в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах) - посредством заполнения электронной формы в Интернет-приемной администрации города / главы города на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска.

2.1.3. Указанные в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Порядка способы направления письменного обращения являются официальными каналами связи в администрации города для направления письменных обращений (далее - официальные каналы связи).

Контактная информация для направления письменного обращения в администрацию города:

- почтовый адрес: 628602, улица Таежная, 24, город Нижневартовск, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра;

- телефон/факс: +7 (3466) 41-54-14;

- адрес электронного сервиса "Интернет-приемная": <https://www.n-vartovsk.ru/public/information/>.

2.1.4. Письменное обращение, поступившее по электронной почте, не регистрируется, не рассматривается, ответ на него не дается. В ответ заявителю на адрес электронной почты, с которого пришло электронное письмо, направляется сообщение по форме согласно приложению 1 к Порядку.

2.2. Сроки рассмотрения письменного обращения.

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию города в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение тридцати дней со дня его регистрации (за исключением случая, предусмотренного частью 1.1 статьи 12 Федерального закона №59-ФЗ). Течение сроков исчисляется в календарных днях.

В срок рассмотрения письменного обращения, установленный абзацем первым настоящего подпункта, входят регистрация, рассмотрение письменного обращения по существу, подготовка проекта ответа, его согласование, подписание и фактическое направление ответа заявителю. Первым днем течения срока рассмотрения письменного обращения является день его регистрации в администрации города.

Тридцатидневный срок рассмотрения письменного обращения истекает в последний день установленного срока. В случае если окончание срока

рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем срока рассмотрения письменного обращения считается первый следующий за ним рабочий день.

2.2.2. В исключительных случаях (истребование дополнительных материалов по существу письменного обращения в других ведомствах или сторонних организациях, без которых рассмотрение обращения нельзя считать полным и объективным, проведение дополнительной проверки, отложенный во времени по объективным обстоятельствам выезд на место, необходимость перевода текста письменного обращения или текста ответа на язык Брайля или языки народов Российской Федерации), а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. При этом заявителю не позднее истечения первичного тридцатидневного срока со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации) направляется уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения с указанием обоснования продления срока и нового срока окончания рассмотрения обращения.

2.2.3. Новый срок при продлении срока рассмотрения письменного обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения письменного обращения, установленного подпунктом 2.2.1 пункта 2.2 Порядка.

2.2.4. Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

2.2.5. Решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения, поступившего в адрес главы города или администрации города, принимается основным исполнителем и согласовывается главой города посредством визирования служебной записки, подготовленной основным исполнителем по обращению; в случае, когда глава города подписывает ответ, - посредством служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем по обращению.

2.2.6. Решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения, поступившего в адрес заместителя главы города, управляющего делами администрации города, а также в адрес структурного подразделения администрации города или руководителя структурного подразделения администрации города, принимается соответствующими должностными лицами администрации города самостоятельно с учетом подпунктов 2.2.1 - 2.2.4 пункта 2.2 Порядка.

2.3. Регистрация письменного обращения.

2.3.1. Письменное обращение, направленное по официальным каналам связи, подлежит обязательной регистрации в системе электронного документооборота администрации города Нижневартовска (далее - СЭД).

2.3.2. Днем поступления письменного обращения считается текущий день направления письменного обращения в администрацию города.

Письменное обращение, поступившее в администрацию города после 17.00 часов (в предпраздничные дни - после 16.00 часов), считается поступившим в следующий первый за ним рабочий день.

Регистрация письменного обращения осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом №59-ФЗ. День поступления письменного обращения в администрацию города считается первым днем исчисления срока, который отводится на регистрацию письменного обращения.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города, должностного лица администрации города, администрации города либо структурного подразделения администрации города, подлежит обязательной регистрации и дальнейшему направлению в компетентный орган либо компетентному должностному лицу для рассмотрения в соответствии с пунктом 2.4 Порядка.

2.3.4. Регистрация письменного обращения в администрации города осуществляется управлением по работе с обращениями граждан и юридических лиц департамента общественных коммуникаций и молодежной политики администрации города (далее - Управление по обращениям).

2.3.5. После поступления письменного обращения оно находится на внутреннем хранении в администрации города, выдаче либо возврату не подлежит.

2.3.6. Регистрация письменных обращений ежегодно начинается с номера "1".

На лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу указываются сведения о регистрации (дата, порядковый номер) посредством проставления регистрационного штампа. В случае если указанное место занято текстом, сведения о регистрации указываются в другом месте таким образом, чтобы их прочтение было возможным.

Если письменное обращение поступило в порядке направления по компетенции, то указанные реквизиты проставляются также на сопроводительном письме.

2.3.7. В случае поступления нескольких обращений в порядке направления по компетенции с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому письменному обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений и приобщается к материалам каждого из них.

2.3.8. Регистрация письменного обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера.

Обращение на бумажном носителе (при поступлении обращения по почте - вместе с конвертом) подлежит сканированию с созданием его электронного образа и прикреплению к карточке письменного обращения в СЭД.

Обращение в форме электронного документа прикрепляется к карточке письменного обращения в СЭД в электронном виде.

При завершении процедуры регистрации Управлением по обращениям письменное обращение ставится на контроль в СЭД.

2.3.9. При регистрации письменного обращения информация о содержании вопросов обращения заносится в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

2.3.10. Специалист Управления по обращениям при регистрации письменного обращения проверяет правильность его адресации, определяет тематику обращения, выявляет поставленные в обращении вопросы, осуществляет актуализацию данных заявителя в СЭД, проверяет историю вопроса на повторность и аналогичность, сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, а также составляет карточку письменного обращения в СЭД с проставлением всех необходимых связей с ранее поступившими письменными обращениями.

2.3.11. Если письменное обращение, поступившее в администрацию города непосредственно от заявителей, является коллективным, то в качестве корреспондента по обращению в СЭД указывается первый по порядку подписавшийся заявитель либо заявитель, в адрес которого содержится просьба направить ответ.

2.3.12. Если срок рассмотрения письменного обращения, находящего на исполнении, не истек, при этом от этого же заявителя поступило следующее письменное обращение по этому же вопросу с просьбой дополнить ранее направленное им письменное обращение материалами или информацией, то такое обращение регистрируется с пометкой "В дополнение". Сроком рассмотрения такого обращения является срок рассмотрения первого обращения, и на оба обращения направляется один общий ответ.

2.3.13. При одновременном поступлении первичного обращения и его дубликата либо при поступлении дубликата до окончания срока рассмотрения первичного обращения дубликату присваивается номер первичного обращения.

2.4. Направление письменного обращения по компетенции.

2.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города, соответствующего должностного лица администрации города, администрации города или структурного подразделения администрации города, в соответствии с частью 3 или 4 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ не позднее окончания седьмого календарного дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации), а в случае применения пункта 3.1 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ - не позднее окончания пятого календарного дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации) направляется на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным направлением в этот же срок заявителю уведомления о переадресации его обращения / копии обращения (далее - уведомление о переадресации). В случае если окончание срока, отведенного для направления обращения по компетенции, приходится

на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем срока направления обращения считается первый следующий за ним рабочий день.

Сопроводительное письмо в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу для рассмотрения по компетенции и уведомление о переадресации оформляются в виде самостоятельных писем.

При поступлении от заявителя заявления с просьбой о прекращении рассмотрения ранее направленного им письменного обращения, которое было направлено по компетенции в соответствии с абзацем первым настоящего подпункта, такое заявление направляется в соответствующий орган или должностному лицу не позднее окончания седьмого календарного дня со дня регистрации заявления (включая день регистрации заявления).

2.4.2. При направлении по компетенции письменного обращения, поступившего на бумажном носителе, соблюдается следующее:

- при направлении такого обращения по компетенции в порядке части 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ к сопроводительному письму прикладывается оригинал письменного обращения с указанием регистрационных данных (номера и даты регистрации);

- при направлении такого обращения по компетенции в порядке части 4 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ к сопроводительному письму прикладывается копия письменного обращения с указанием регистрационных данных (номера и даты регистрации).

2.4.3. При направлении по компетенции письменного обращения в форме электронного документа на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу учитывается, что обращение в форме электронного документа хранится в СЭД и направление такого обращения допускается либо в форме электронного документа, либо в распечатанном его варианте визуализации.

2.4.4. При направлении письменного обращения / копии письменного обращения на рассмотрение по компетенции в адрес двух и более органов или должностных лиц в каждом из сопроводительных писем указывается информация об этом.

Заявитель в пределах срока, установленного абзацем первым подпункта 2.4.1 пункта 2.4 Порядка, должен быть проинформирован обо всех адресатах по направлению его письменного обращения для рассмотрения по компетенции.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в адрес должностного лица администрации города (структурного подразделения администрации города) вне компетенции, относящееся к полномочиям иного должностного лица администрации города (структурного подразделения администрации города):

- подлежит обязательной регистрации в Управлении по обращениям в соответствии с адресатом, указанным в обращении;

- направляется по компетенции адресатом внутри администрации города компетентному должностному лицу администрации города (в компетентное

структурное подразделение администрации города) в соответствии с подпунктом 2.4.1 пункта 2.4 Порядка.

Направленное по компетенции письменное обращение в порядке статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ между должностными лицами администрации города (структурными подразделениями администрации города) рассматривается в тридцатидневный срок с даты регистрации обращения в администрации города.

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в адрес должностного лица администрации города (структурного подразделения администрации города), относящееся к полномочиям этого должностного лица администрации города, а также к полномочиям иного должностного лица администрации города (структурного подразделения администрации города):

- подлежит обязательной регистрации в Управлении по обращениям в соответствии с адресатом, указанным в обращении;

- рассматривается должностным лицом администрации города (руководителем структурного подразделения администрации города), в чей адрес поступило письменное обращение.

Информация, необходимая для рассмотрения письменного обращения, запрашивается у соответствующего должностного лица администрации города и включается в итоговый ответ.

2.5. Рассмотрение письменного обращения.

2.5.1. Письменное обращение, поступившее в адрес главы города, администрации города, рассматривается главой города либо должностным лицом администрации города, которое в поручении главы города указано первым или единственным.

Письменное обращение, поступившее в адрес заместителя главы города, управляющего делами администрации города, рассматривается соответствующим заместителем главы города, управляющим делами администрации города.

Письменное обращение, поступившее в адрес структурного подразделения администрации города, а также в адрес руководителя структурного подразделения администрации города, рассматривается соответствующим руководителем структурного подразделения администрации города.

2.5.2. Общие принципы рассмотрения письменных обращений:

- письменное обращение, направленное заявителем в администрацию города по официальным каналам связи, а также поступившее в порядке направления по компетенции из другого органа или от другого должностного лица, подлежит обязательному рассмотрению по существу (за исключением случаев, предусмотренных частями 2, 4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ);

- письменное обращение может быть рассмотрено с участием заявителя, у которого в случае необходимости могут быть запрошены материалы и дополнительная информация по существу поставленных в обращении вопросов;

- информация о персональных данных заявителя, направившего письменное обращение в администрацию города, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных;

- основной исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения в соответствии с требованиями Федерального закона №59-ФЗ, Порядка и Инструкции по делопроизводству, в том числе принимает меры по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению вопросов, поставленных в обращении, а именно: внимательно изучает факты, обстоятельства и доводы по существу поставленных в обращении вопросов, при необходимости запрашивает документы, направляет специалистов на выезд, соблюдает сроки рассмотрения обращения, направления ответа в соответствии с действующим законодательством, а также обеспечивает своевременное исполнение принятых решений, в том числе с отложенными сроками исполнения;

- все поручения и резолюции по письменному обращению доводятся до исполнителей через СЭД.

2.5.3. Особенности организации работы с некоторыми письменными обращениями:

- если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (уполномоченного лица объединения граждан), наименование юридического лица или адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление заявителю), то обращение в обязательном порядке регистрируется, подлежит рассмотрению, но ответ на него не дается;

- в случае, когда письменное обращение, указанное в абзаце втором настоящего подпункта, при поступлении адресовано главе города, администрации города, заместителю главы города, управляющему делами администрации города, результаты его рассмотрения в виде служебной записки доводятся до главы города не позднее окончания тридцатого дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации);

- в случае, когда письменное обращение, указанное в абзаце втором настоящего подпункта, поступило в адрес структурного подразделения администрации города либо в адрес руководителя структурного подразделения администрации города, результаты его рассмотрения ответственным исполнителем в виде служебной записки доводятся до основного исполнителя не позднее окончания тридцатого дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации).

2.5.4. Особый порядок работы с отдельными письменными обращениями:

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить его суть, то такое обращение регистрируется, по существу не рассматривается, ответ на него не дается, о чем не позднее окончания седьмого дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации) заявителю направляется уведомление в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению (неразборчивый почерк заявителя, попадание на бумагу с текстом посторонних веществ, смывание текста, нечитаемые символы в обращении в электронном виде или любое иное повреждение обращения), то такое обращение регистрируется, по существу не рассматривается, ответ на него не дается, о чем не позднее окончания седьмого дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации) заявителю направляется уведомление в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ (если его фамилия и адрес для ответа поддаются прочтению);

- письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, регистрируется, по существу не рассматривается, не позднее окончания седьмого дня со дня его регистрации (включая день регистрации) возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования такого судебного решения;

- письменное обращение, ответ на которое по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, регистрируется, при этом заявителю в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ не позднее окончания седьмого дня со дня регистрации обращения (включая день регистрации) направляется уведомление о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю главой города либо должностными лицами администрации города неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то такое обращение регистрируется, ответ на такое обращение не дается, если основной исполнитель принимает решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чем не позднее окончания тридцатого дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации) заявителю направляется уведомление в соответствии с пунктом 5 части 11 Федерального закона №59-ФЗ, при этом оценивается объективность и всесторонность рассмотрения предыдущих письменных обращений заявителя, а также отсутствие новых доводов и обстоятельств (новые аргументы, факты, новая информация о дате или месте совершения описываемого заявителем события);

- при получении письменного обращения, в котором присутствуют нецензурные либо оскорбительные выражения (нарушающие нормы общественных приличий и подрывающие общественную мораль, содержащие непристойную лексику), угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации города, а также членов его семьи, то такое обращение регистрируется, ответ на такое обращение не дается, если основной исполнитель принимает решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем не позднее окончания тридцатого дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации)

заявителю направляется уведомление в соответствии с пунктом 3 части 11 Федерального закона №59-ФЗ;

- при поступлении письменного обращения о получении сведений в связи с обращением иного лица (в том числе о прекращении рассмотрения письменного обращения иного лица) такое обращение регистрируется, не позднее окончания тридцатого дня со дня его регистрации (включая день регистрации) заявителю направляется ответ, в котором разъясняется информация о невозможности распространения информации по факту обращения иных лиц со ссылкой на пункт 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ.

2.6. Подготовка и направление ответа на письменное обращение.

2.6.1. Основные реквизиты и оформление ответа на письменное обращение:

- ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты: регистрационный номер и дата документа, данные заявителя (фамилия и инициалы, почтовый или электронный адрес), обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее - при наличии), текст ответа, должность, инициалы имени и отчества (последнее - при наличии), фамилия подписывающего лица, его подпись, отметка об исполнителе;

- ответ заявителю должен быть оформлен для отправки в той же форме, в которой он обратился в администрацию города:

ответ на письменное обращение, поступившее на бумажном носителе, должен быть подписан собственноручно основным исполнителем;

ответ на письменное обращение, поступившее в форме электронного документа, должен быть оформлен одним из следующих способов: в виде электронного образа ответа на бумажном носителе, подписанного собственноручно основным исполнителем (документ в формате PDF), либо в форме пакета электронных файлов, подписанного электронной подписью основного исполнителя, где информация представлена в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах; пакет указанных файлов должен содержать файл, позволяющий заявителю убедиться в достоверности и действительности подписи должностного лица администрации города, подписавшего ответ с помощью электронной подписи (информация в электронной форме, подписанная электронной подписью основного исполнителя, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью основного исполнителя).

2.6.2. Подготовка проекта ответа на письменное обращение:

- в ответе на письменное обращение четко, последовательно и с правовым обоснованием излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы; при подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые для устранения выявленных

нарушений, при необходимости разъясняются право и порядок обжалования принятого по письменному обращению решения;

- при участии нескольких должностных лиц администрации города в составлении проекта ответа на письменное обращение учитывается следующее:

соисполнитель для всестороннего и объективного рассмотрения письменного обращения направляет в состав проекта ответа основному исполнителю либо ответственному исполнителю всю необходимую информацию и документы в части своей компетенции (при наличии) не позднее окончания двадцатого календарного дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации);

в случае, когда ответ подписывает глава города, вся необходимая информация соисполнителем направляется ответственному исполнителю в состав проекта ответа не позднее окончания пятнадцатого календарного дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации);

в случае, когда в части компетенции соисполнителя информация по существу вопросов письменного обращения отсутствует, соисполнитель проставляет об этом отметку в СЭД не позднее десятого дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации).

2.6.3. Согласование соисполнителем проекта ответа на письменное обращение:

- проект ответа на письменное обращение подлежит обязательному согласованию в СЭД всеми соисполнителями, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом настоящего подпункта;

- подтверждением согласования проекта ответа на письменное обращение является лист согласования, который формируется в СЭД;

- в случае, когда в СЭД стоит отметка соисполнителя об отсутствии информации в части его компетенции, согласование итогового проекта ответа не требуется, при этом, если соисполнителем по обращению является руководитель юридического управления администрации города, его согласование требуется независимо от наличия отметки об отсутствии информации в части его компетенции;

- после окончания процедуры согласования в СЭД всеми соисполнителями проект ответа считается готовым для подписания основным исполнителем.

2.6.4. Подписание и подготовка к отправке ответа на письменное обращение:

- по результатам рассмотрения письменного обращения ответ заявителю, а также необходимые сопроводительные письма в другие органы или иным должностным лицам подписываются основным исполнителем:

ответ на письменное обращение, адресованное главе города, администрации города, в случае наличия резолюции главы города "Подготовить проект ответа" подписывается главой города, в остальных случаях - уполномоченным по поручению главы города должностным лицом администрации города;

ответ на письменное обращение, поступившее в адрес заместителя главы города, управляющего делами администрации города, подписывается соответствующим заместителем главы города, управляющим делами администрации города;

ответ на письменное обращение, поступившее в адрес структурного подразделения администрации города, а также в адрес руководителя структурного подразделения администрации города, подписывается соответствующим руководителем структурного подразделения администрации города;

- ответ заявителю направляется после его подписания и регистрации в СЭД во всех случаях, за исключением следующего: при наличии резолюции главы города "Согласование главой города" подписанный и зарегистрированный ответ заявителю направляется только после собственноручного согласования содержания ответа главой города;

- перед отправкой проект ответа на письменное обращение при наличии резолюции "Подготовить проект ответа" с листом согласования и приложениями направляется в Управление по обращениям для представления главе города на подписание не позднее окончания двадцать пятого календарного дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации);

- перед отправкой подписанный основным исполнителем и зарегистрированный ответ на письменное обращение при наличии резолюции "Согласование главой города" с листом согласования и приложениями направляется в Управление по обращениям для представления главе города на согласование не позднее окончания двадцать пятого календарного дня со дня регистрации письменного обращения (включая день регистрации).

2.6.5. Направление ответа заявителю:

- после подписания и регистрации ответ на письменное обращение направляется заявителю; при направлении ответа на бумажном носителе используется почтовая связь, при направлении ответа в форме электронного документа используется специальный единый адрес электронной почты администрации города: otvet@n-vartovsk.ru;

- ответ на письменное обращение направляется заявителю специалистом, ответственным за ведение делопроизводства в подразделении основного исполнителя;

- если в письменном обращении в форме документа на бумажном носителе содержится просьба заявителя направить ответ по нескольким почтовым адресам, то ответ направляется по адресу, указанному первым по порядку;

- если в письменном обращении в форме электронного документа содержится просьба заявителя направить ответ по нескольким электронным адресам, то ответ направляется по адресу, указанному первым по порядку;

- если в письменном обращении содержится просьба заявителя направить ответ в форме, отличной от формы поступления обращения, то ответ направляется в той форме, в которой обратился заявитель;

- если в письменном обращении содержится просьба заявителя получить ответ лично, то ответ направляется в той форме, в которой обратился заявитель, при этом заявителю разъясняется, что лично им может быть получена копия ответа при условии предъявления заявителем документа, удостоверяющего его личность;

- если в материалах письменного обращения, поступившего из другого органа или от иного должностного лица, нет явного указания на то, в какой форме заявитель направил свое обращение, то ответ ему направляется по указанному в обращении адресу; если в обращении заявителем указаны и почтовый адрес, и адрес электронной почты, то ответ направляется по почтовому адресу;

- при рассмотрении письменного обращения лица, находящегося в месте лишения свободы (подозреваемого, обвиняемого, осужденного к аресту, содержанию в дисциплинарной воинской части, лишению свободы, смертной казни), ответ на обращение направляется в адрес администрации учреждения или органа, исполняющего наказания;

- при возвращении в администрацию города почтового отправления с ответом заявителю почтовый конверт не вскрывается, он сканируется с обеих сторон, скан прикрепляется к электронной карточке ответа в СЭД, в последующем конверт передается в Управление по обращениям для приобщения к материалам письменного обращения;

- если заявитель обратился с просьбой получить копию ранее направленного ответа на его письменное обращение, то выдача копии ответа осуществляется на бумажном носителе при условии предъявления заявителем документа, удостоверяющего его личность;

- если заявитель обратился с просьбой о получении ответа, ранее направленного ему по почтовому адресу, но не полученного им, то ему выдается возвращенное почтовое отправление (при условии его поступления в администрацию города) под подпись на копии конверта с обязательным указанием даты получения;

- на первичное обращение и его дубликат направляется один общий ответ;

- ответ на коллективное письменное обращение направляется заявителю, указанному в качестве корреспондента в СЭД, с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей;

- в случае направления заявителю дополнительного ответа по обращению (по результатам принятия окончательных мер, после вынесения решения комиссией, получения ответа на запрос по обращению, по сезонным причинам и т.д.) ответ в дополнение к ранее направленному перед отправкой проходит такую же процедуру согласования и снятия с контроля, как и основной ответ, и направляется заявителю по тому же адресу, по которому был направлен первый ответ.

2.6.6. Снятие с контроля обращения в СЭД:

- документы, подтверждающие отправку ответа заявителю, размещаются в СЭД специалистами, ответственными за ведение делопроизводства в подразделении основного исполнителя;

- после размещения в СЭД документов, подтверждающих отправку ответа заявителю, специалистом Управления по обращениям ставится отметка в СЭД о снятии письменного обращения с контроля.

III. Личный прием заявителей

3.1. Личный прием заявителей в администрации города (далее - личный прием) осуществляется главой города, должностными лицами администрации города по предварительной записи заявителя при личном обращении или по телефону в соответствии с графиком, утвержденным правовым актом главы города, и в соответствии с установленными полномочиями.

3.1.1. Глава города осуществляет личный прием в рамках компетенции администрации города, а также исходя из своих полномочий, которые определены Уставом города Нижневартовска.

3.1.2. Информация о месте, днях и часах проведения личного приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска.

3.1.3. Предварительная запись заявителей на личный прием главы города, а также заместителей главы города, управляющего делами администрации города осуществляется специалистами Управления по обращениям. Предварительная запись заявителей на личный прием руководителей структурных подразделений администрации города осуществляется специалистами соответствующих структурных подразделений администрации города.

3.1.4. При осуществлении записи на личный прием у заявителя в обязательном порядке уточняются суть вопроса, его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии).

3.1.5. Личный прием осуществляется на русском языке.

3.2. Организация личного приема.

3.2.1. Организация личного приема осуществляется с учетом требований к пропускному и внутриобъектовому режимам.

3.2.2. В случае если глава города либо должностное лицо администрации города, осуществляющие личный прием, по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, официальное мероприятие) не могут принять заявителя в день личного приема, прием назначается на другой день либо проводится по поручению указанных лиц иным лицом по согласованию с заявителем.

3.2.3. Организационное и документационное сопровождение личного приема главой города (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, приглашение должностных лиц администрации города, участие в личном приеме,

систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется специалистами Управления по обращениям.

3.2.4. Организационное и документационное сопровождение личного приема заместителями главы города, управляющим делами администрации города:

- в части подготовки материалов к личному приему, извещения заявителя, заполнения карточек личного приема, приглашения должностных лиц администрации города, участия в личном приеме, занесения информации в СЭД осуществляется специалистами, уполномоченными указанными должностными лицами администрации города;

- в части регистрации карточек личного приема, систематизации и обобщения результатов рассмотрения обращения в СЭД осуществляется специалистами Управления по обращениям.

3.2.5. Организационное и документационное сопровождение личного приема руководителями структурных подразделений администрации города (подготовка материалов к личному приему, извещение заявителя, заполнение и регистрация карточек личного приема, приглашение должностных лиц администрации города, участие в личном приеме, систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращения в СЭД) осуществляется специалистами соответствующих структурных подразделений администрации города.

3.2.6. На личном приеме присутствует заявитель, предварительно записанный на прием. Присутствие при проведении личного приема иных незаявленных заранее заявителей, за исключением несовершеннолетних детей заявителя, не допускается.

3.2.7. Максимальное время личного приема одного заявителя - тридцать минут.

3.2.8. Если обращение является коллективным, то при осуществлении предварительной записи у заявителя уточняются данные всех участников планируемого личного приема (остальных заявителей, их представителей), указанные в подпункте 3.1.4 пункта 3.1 Порядка. По коллективному обращению на личном приеме одновременно могут быть приняты не более пяти заявителей.

3.3. Проведение личного приема.

3.3.1. По существу всех заданных вопросов в ходе личного приема заявителю дается полный ответ в устной форме.

3.3.2. В случае если в ходе личного приема заявителем были озвучены вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города или принимающего должностного лица администрации города, заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.3. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов помимо лица, осуществляющего личный прием, на личном приеме могут присутствовать иные должностные лица администрации города, руководители или представители структурных подразделений администрации города, также к личному приему могут быть привлечены должностные лица

государственных органов или муниципальных учреждений, а также руководители предприятий города.

3.3.4. В ходе личного приема должностными лицами администрации города для идентификации должностных лиц администрации города необходимо наличие бейджа либо кувертной карты в месте проведения личного приема.

3.3.5. При наличии технической возможности личный прием может быть проведен по видео-конференц-связи посредством направления заявителю по адресу его электронной почты ссылки на подключение.

3.3.6. Решение о проведении гражданином видеозаписи принимает глава города, должностное лицо администрации города, осуществляющие личный прием.

3.3.7. Перед проведением личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.8. В случае проведения личного приема с применением видео-конференц-связи посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" заявитель в начале сеанса связи предъявляет документ, удостоверяющий его личность, таким образом, чтобы документ находился в зоне видимости лица, осуществляющего личный прием.

3.3.9. В ходе личного приема оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению 2 к Порядку.

3.3.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом II Порядка как самостоятельное обращение. Глава города, должностное лицо администрации города, осуществляющие личный прием, обязаны принять письменное обращение заявителя и организовать его регистрацию.

3.3.11. Устное обращение заявителя по результатам проведения личного приема регистрируется в СЭД.

3.3.12. Карточки личного приема заместителей главы города, управляющего делами администрации города передаются в Управление по обращениям не позднее окончания следующего рабочего дня после проведения личного приема.

3.4. Ответ заявителю по результатам проведения личного приема.

3.4.1. В случае принятия заявителем решения об отсутствии необходимости направления ему письменного ответа:

- при проведении личного приема в очной форме - в карточке личного приема в соответствующей графе ставится личная подпись заявителя, письменный ответ не направляется;

- при проведении личного приема по видео-конференц-связи - соответствующая просьба заявителя учитывается путем обмена информацией по адресу его электронной почты, письмо приобщается к карточке личного приема, письменный ответ не направляется.

3.4.2. В случае принятия заявителем решения о необходимости направления ему письменного ответа в карточке личного приема

в соответствующей графе по согласованию с заявителем указывается способ получения им ответа, письменный ответ направляется по указанному адресу.

3.4.3. Письменный ответ по результатам проведения личного приема направляется в адрес заявителя не позднее окончания тридцатого дня с даты проведения личного приема (включая день проведения личного приема).

3.4.4. В случае если окончание срока, который отводится для направления письменного ответа по результатам личного приема, приходится на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем срока рассмотрения обращения считается первый следующий за ним рабочий день.

IV. Ответственность и контроль

Лица, виновные в нарушении Федерального закона №59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Приложение 1 к Порядку организации
работы с обращениями в администрации
города Нижневартовска

Уважаемый пользователь!

Обращаем внимание на изменение в порядке подачи обращения в форме электронного документа в администрацию города Нижневартовска.

В соответствии с Порядком организации работы с обращениями в администрации города Нижневартовска письменное обращение в форме электронного документа направляется посредством заполнения электронной формы в Интернет-приемной администрации города / главы города на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска (ссылка <https://www.n-vartovsk.ru/public/information/>).

Письменное обращение, поступившее по электронной почте, не регистрируется, не рассматривается, ответ на него не дается.

Письмо сгенерировано автоматически.
Пожалуйста, не отвечайте на него.

Администрация города

Форма карточки личного приема заявителя

(лицевая сторона карточки)

Карточка личного приема № _____ от _____ 20__ г.
в очной форме / по видео-конференц-связи

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица,
осуществляющего личный прием: _____

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Телефон(ы) заявителя: _____

Льготная категория: _____

Примечание: _____

Содержание обращения: _____

В ходе личного приема получен устный ответ, направление письменного
ответа не требуется.

(подпись заявителя)

(дата)

ПОРУЧЕНИЯ:

Резолюция: _____

Письменный ответ заявителю направить:

 по почтовому адресу: _____

 по адресу электронной почты: _____

(подпись должностного лица,
проводившего прием)

(дата)