



ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД НОВЫЙ УРЕНГОЙ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВЫЙ УРЕНГОЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.06.2025 № 294

**Об утверждении Инструкции по работе Администрации города
Новый Уренгой и органов Администрации города Новый Уренгой
с обращениями граждан в письменной форме**

В соответствии с 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», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», руководствуясь Уставом городского округа город Новый Уренгой Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрация города Новый Уренгой

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе Администрации города Новый Уренгой и органов Администрации города Новый Уренгой с обращениями граждан в письменной форме.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города Новый Уренгой:

- от 08.06.2021 № 218 «Об утверждении Инструкции по работе Администрации города Новый Уренгой и органов Администрации города Новый Уренгой с письменными обращениями граждан»;

- от 05.12.2023 № 568 «О внесении изменений в постановление Администрации города Новый Уренгой от 08.06.2021 № 218».

3. Управлению делами Администрации города Новый Уренгой (Игнашова М.Н.) разместить настоящее постановление в сетевом издании «Импульс Севера».

4. Департаменту внутренней политики Администрации города Новый Уренгой (Антонов В.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Новый Уренгой в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Новый Уренгой



А.А. Колодин

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
города Новый Уренгой
ОТ 19.06.2025 № 294

Инструкция по работе Администрации города Новый Уренгой
и органов Администрации города Новый Уренгой
с обращениями граждан в письменной форме

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе Администрации города Новый Уренгой и органов Администрации города Новый Уренгой с обращениями граждан в письменной форме (далее – Инструкция, Администрация города) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях граждан), Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» в целях:

- повышения качества работы по рассмотрению обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и запросов, касающихся обращений граждан, поступающих из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц (далее – запросы);

- совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, а также запросов, поступающих в Администрацию города и органы Администрации города, касающихся рассмотрения обращений граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения, прекращения переписки, направления ответов и их хранения, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.3. Делопроизводство в части рассмотрения обращений граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.4. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению обращений граждан, в том числе направляемых с сопроводительными письмами государственными органами, органами местного самоуправления в соответствии с частью 3, частью 4 статьи 8 Закона об обращениях граждан, в адрес:

- Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан Управления общественных коммуникаций «Открытый город» Департамента внутренней политики Администрации города (далее – Отдел);

- руководителей органов Администрации города - сотрудники органов Администрации города, ответственные за ведение делопроизводства, с включением соответствующих обязанностей в их должностные инструкции (далее - ответственные сотрудники органов Администрации города).

1.5. Делопроизводство и контроль за деятельностью по рассмотрению запросов, касающихся рассмотрения обращений граждан, направляемых государственными органами, органами местного самоуправления в адрес:

- Главы города Новый Уренгой, осуществляется специалистами Отдела;

- заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, - помощниками руководителей (заместителей Главы Администрации города);

- руководителей органов Администрации города Новый Уренгой - ответственными сотрудниками органов Администрации города.

1.6. График личного приема граждан Главой города Новый Уренгой, заместителями Главы Администрации города, главным архитектором города Новый Уренгой, руководителями органов Администрации города, не наделенных правом юридического лица, утверждается Главой города Новый Уренгой и размещается на информационных стендах в Администрации города, соответствующих органах Администрации города, а также на официальном сайте Администрации города.

График личного приема граждан руководителями органов Администрации города, наделенных правом юридического лица, утверждается руководителем соответствующего органа Администрации города и размещается на информационных стендах в соответствующем органе Администрации города, а также на официальном сайте органа Администрации города (при его наличии) либо в соответствующем подразделе раздела «Деятельность» на официальном сайте Администрации города (при отсутствии сайта органа Администрации города).

1.7. Работа с обращениями граждан в Администрации города и органах Администрации города осуществляется посредством региональной системы электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - РСЭД).

II. Приём, первичная обработка и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан в адрес Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой могут быть:

- переданы лично в Отдел по адресу: ЯНАО, г. Новый Уренгой, мкр. Мирный, дом 1, корпус 1, кабинет 4;
- направлены почтовым отправлением в адрес Администрации города: 629309, ЯНАО, г. Новый Уренгой, мкр. Советский, д. 3;
- направлены посредством заполнения формы на официальном сайте Администрации города <https://nur.yanao.ru> в разделе «Гражданам» - «Написать обращение» либо через баннер «Электронная приемная»;
- направлены с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- направлены с использованием иной информационной системы Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Обращения в адрес руководителей органов Администрации города могут быть:

- переданы гражданами лично в приемные соответствующих органов Администрации города;
- направлены почтовым отправлением по почтовому адресу соответствующего органа Администрации города;
- направлены посредством заполнения формы на официальном сайте Администрации города <https://nur.yanao.ru> в разделе «Гражданам» - «Написать обращение» либо через баннер «Электронная приемная»;
- направлены с использованием Единого портала;
- направлены с использованием иной информационной системы органа Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Контактная информация об органах Администрации города размещена на официальном сайте Администрации города <https://nur.yanao.ru>.

В случае поступления обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты Администрации города, органа Администрации города или его должностного лица такое обращение к рассмотрению не принимается. Гражданину направляется автоматическое уведомление о необходимости направления обращения способами, перечисленными в данном пункте.

В случае отсутствия автоматической отправки уведомления специалистами Отдела, ответственными сотрудниками органов

Администрации города направляется уведомление о необходимости направления обращения способами, перечисленными в данном пункте, в течение 3 дней со дня поступления обращения на адрес электронной почты заявителя.

Обращение, направленное телеграммой, переданное непосредственно должностным лицам Администрации города при проведении ими мероприятий с участием населения, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.

2.2. Приём обращений граждан, а также запросов или обращений, поступивших с сопроводительным документом в адрес Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, руководителей органов Администрации города, осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в режиме работы Администрации города.

Документы (обращения граждан, запросы, проекты ответов), поступившие после 15.30 (или после 14.30 в предпраздничный день), поступают в обработку на следующий день или в первый рабочий день после праздничных дней соответственно и считаются принятыми датой, следующей за днём поступления.

2.3. По просьбе гражданина лицо, принявшее обращение в письменной форме, обязано удостоверить своей подписью на копии обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

2.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения по фактам коррупции рассматриваются в порядке, утвержденном правовым актом Администрации города.

2.6. При приеме и первичной обработке документов, поступивших по почте, после вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем документов и правильность их оформления, целостность упаковки.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

2.7. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя должностного лица Администрации города, передаются адресату невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации:

- в Отдел, если письмо адресовано Главе города Новый Уренгой, заместителю Главы Администрации города, главному архитектору города Новый Уренгой;

- ответственным сотрудникам органов Администрации города, если письмо поступило в адрес руководителя органа Администрации города.

2.8. На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в почтовом конверте отсутствуют документы, упомянутые автором, составляется акт о несоответствии вложений либо об их отсутствии в двух экземплярах в течение дня с момента поступления и подписывается двумя сотрудниками органа, получившего обращение. Один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению и хранится в деле, второй направляется заявителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки подлежат направлению отправителю с приложением соответствующего акта.

В случае если в обращении в письменной форме и на почтовом конверте не указан почтовый адрес гражданина, поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки приобщаются к делу.

2.9. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, приложения к обращениям, хранятся в деле совместно с обращением в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

2.10. Поступившее письмо, имеющее нестандартный вес, размер, форму, неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для отправок (порошок и прочее), вскрытию не подлежит.

Информацию о поступившем письме специалисты Отдела, ответственные сотрудники органов Администрации города доводят до сведения непосредственного руководителя органа Администрации города, в адрес которого поступило обращение, а те в свою очередь – до сведения руководителя органа, в компетенцию которого входит решение вопросов антитеррористической защищенности. Работа с таким письмом приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

2.11. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города и органы Администрации города лично от граждан, направленные почтовым отправлением, поступившие факсимильной и телеграфной связью, принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются с использованием РСЭД в папке действий «Документы» - «Создать обращение» в течение 3-х дней с даты их поступления.

Обращения граждан, поступившие в Администрацию города и органы Администрации города в форме электронного документа, принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются с использованием РСЭД в папке действий «Обращения граждан» - «Поступило».

Не подлежат регистрации поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, а также тексты, адресованные иному государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, которые без регистрации и сканирования направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Поступившие благодарности подлежат регистрации как «необращения». Гражданину исполнителями направляется уведомление о принятии его благодарности к сведению.

2.12. Запросы информации, касающиеся обращений граждан, поступившие в Администрацию города и органы Администрации города, регистрируются в РСЭД в папке действий «Документы» - «Создать документ».

2.13. Сканированное изображение обращения и приложения к нему прикрепляются к регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) обращения. Дальнейшая работа по обращению происходит с использованием его электронной копии.

Подлинник (оригинал) обращения, документы и материалы по рассмотрению обращения, поступившего в адрес:

- Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, хранятся в Отделе;

- органов Администрации города - в соответствующем органе Администрации города Новый Уренгой.

2.14. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и входящий номер.

2.15. Специалисты Отдела, ответственные сотрудники органов Администрации города после анализа поступившего обращения, вне зависимости от правомерности либо неправомерности приведенных в обращении доводов, относят его к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

2.16. В новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.17. Перед началом регистрации поступившего обращения специалисты Отдела, ответственные сотрудники органов Администрации города проверяют его на повторность в РСЭД.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина (граждан) в Администрацию города, в один и тот же орган Администрации города, к одному и тому же должностному

лицу по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению (в том числе обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию города и органы Администрации города; сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения; указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения);

- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ по существу обращения гражданину не дан.

При определении повторности обращения ответственный специалист проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Не считаются повторными обращения:

- одного и того же гражданина, но по разным вопросам;
- направленные нескольким адресатам;
- от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения;

- содержащие идентичные доводы по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица (аналогичные обращения).

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, в правом верхнем углу первой страницы обращения ставится отметка «повторно», в РСЭД в связях с РКК указываются предыдущие обращения автора по данному вопросу.

2.18. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

2.19. Руководители органов Администрации города, должностные лица, в адрес которых поступило повторное обращение, а также уполномоченные правовым актом либо доверенностью лица (далее – уполномоченное лицо) осуществляют контроль за рассмотрением повторных обращений граждан в пределах своей компетенции, детально анализируют содержание и причины повторных обращений граждан по одному и тому же вопросу, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

2.20. При повторном обращении гражданина дополнительное рассмотрение его обращения также проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

2.21. Если повторное обращение вызвано нарушением исполнителями установленного порядка рассмотрения (в том числе при выявлении фактов несвоевременного или формального рассмотрения обращений), должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, принимает соответствующие меры дисциплинарного воздействия в отношении лиц, совершивших указанные нарушения.

2.22. После регистрации обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, направленного с использованием официального сайта Администрации города или органа Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо иной информационной системы Администрации города или органа Администрации города, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, специалистом Отдела (в случае, если документ адресован Главе города Новый Уренгой, заместителю Главы Администрации города, главному архитектору города Новый Уренгой), ответственными сотрудниками органов Администрации города (в случае, если обращение поступило в адрес руководителя органа Администрации города) в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения направляется уведомление о принятии обращения с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения, а также номера телефона, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении обращения.

2.23. Информация о персональных данных авторов обращений хранится, обрабатывается и уничтожается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

III. Рассмотрение обращений граждан, направление ответа заявителю, направление обращений по компетенции

3.1. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для рассмотрения должностному лицу, в адрес которого поступило обращение, либо уполномоченному лицу.

3.2. Обращение, содержащее неточное наименование органа местного самоуправления городского округа город Новый Уренгой Ямало-Ненецкого автономного округа, органа Администрации города, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, не препятствующее установлению

органа или должностного лица, в адрес которого было направлено обращение, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Ответ на коллективное обращение направляется каждому гражданину, подписавшему коллективное обращение, который указал свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

В случае если в обращении указан представитель, уполномоченный на представление интересов граждан, подписавших коллективное обращение, ответ на коллективное обращение направляется представителю, уполномоченному на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения, с пометкой о необходимости доведения информации, указанной в ответе, до сведения остальных граждан, указанных в обращении.

В случае если в ходе рассмотрения коллективного обращения поступит одно или несколько заявлений об отказе от рассмотрения обращения, ответ на коллективное обращение направляется в порядке, установленном настоящим пунктом, гражданину(нам), в отношении которого(ых) отказ не поступал.

3.4. Если обращение в письменной форме адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление соответствующих полномочий.

3.5. Должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, либо иное уполномоченное лицо накладывает резолюцию, определяет исполнителей, срок исполнения, проставляет дату резолюции и подпись.

3.6. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на должностное лицо, определённое резолюцией руководителя ответственным за рассмотрение обращения или указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Остальные исполнители являются соисполнителями.

3.7. Исполнители обеспечивают в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.8. Ответственность за нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение поручения по обращению, поступившему исполнителю посредством РСЭД, возлагается на исполнителя.

3.9. Замена ответственного исполнителя или передача документа на исполнение другому лицу может быть осуществлена только по резолюции руководителя, первоначально определившего исполнителей документа.

Письменные предложения с обоснованием необходимости изменения ответственного исполнителя представляются должностному лицу, определившему ответственного исполнителя, заинтересованным должностным лицом в течение трёх дней с даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям – незамедлительно.

3.10. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращения изучает обращение с приложенными к нему документами и:

- осуществляет подготовку уведомления гражданину, направившему обращение, в случае принятия руководителем решения о признании очередного обращения гражданина безосновательным и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

- осуществляет подготовку письма гражданину о невозможности направления ответа по существу поставленного в обращении вопроса в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- осуществляет подготовку проекта ответа с разъяснением порядка обжалования судебного решения, при этом полученное обращение возвращается гражданину;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных органах Администрации города Новый Уренгой и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, при этом запрос должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация, вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация, содержание запроса, при необходимости - срок, в течение которого следует предоставить информацию по запросу;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученную от соисполнителей информацию;

- в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, вносит предложение руководителю о необходимости направления обращения в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение вопросов, указанных в обращении. В адрес гражданина, направившего обращение, направляется уведомление о переадресации обращения;

- в случае, если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, вносит предложение руководителю о необходимости

направления обращения в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ямало-Ненецкого автономного округа с уведомлением автора обращения о переадресации его обращения;

- в случае, если обращение содержит вопросы защиты прав ребенка, предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, а также жалобы на проявления межнациональной напряженности, вносит предложение руководителю о необходимости направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов, в течение 5 дней со дня регистрации обращения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 2 пункта 3.31 настоящей Инструкции;

- в случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона об обращениях граждан на официальном сайте Администрации города или ее органов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и если в обращении отсутствует просьба о предоставлении письменного ответа, в течение 7 дней со дня регистрации обращения вносит предложение руководителю о необходимости сообщения гражданину, направившему обращение, электронного адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.11. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту приема-передачи другому работнику Администрации города в соответствии с его должностной инструкцией.

3.12. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- результат рассмотрения обращения;
- меры, принятые к виновным должностным лицам (при подтверждении фактов, изложенных в жалобе).

Если на обращение дается промежуточный ответ либо направляется уведомление о продлении срока его рассмотрения, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.13. При ответе заявителю не допускается представление

взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

3.14. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главному архитектору города Новый Уренгой, оформляются на официальном бланке Администрации города и должны содержать: дату и регистрационный номер ответа, ссылку на дату и номер обращения, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись, в составе реквизита «Адресат» указывается фамилия и инициалы гражданина, его почтовый (электронный) адрес либо уникальный идентификатор личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес органов Администрации города, оформляются на официальном бланке органа Администрации города и должны содержать: дату и регистрационный номер ответа, ссылку на дату и номер обращения, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись, в составе реквизита «Адресат» указывается фамилия и инициалы гражданина, его почтовый (электронный) адрес либо уникальный идентификатор личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

3.15. Адресная часть бланков ответов (уведомлений о переадресации обращения) должна соответствовать форме направляемого автору ответа (уведомления о переадресации обращения) в части указания почтового адреса при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в письменной форме или адреса электронной почты при направлении ответа (уведомления о переадресации обращения) в форме электронного документа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, указал почтовый адрес для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

В случае если обращение поступило в форме электронного документа с использованием Единого портала или в иной информационной системе Администрации города или органа Администрации города, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, в адресной части для направления ответа (уведомления о переадресации обращения) указывается адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или иной информационной системы.

3.16. В ответе на обращение гражданина, направленное в адрес должностных лиц Администрации города и органов Администрации города для рассмотрения по компетенции и подготовки ответа, должна содержаться ссылка на наименование того государственного органа, органа местного самоуправления или фамилия, имя отчество должностного лица, в адрес которого гражданином было направлено обращение.

3.17. В случае подготовки проекта ответа на запрос, направляемый за пределы городского округа город Новый Уренгой Ямало-Ненецкого автономного округа за подписью Главы города Новый Уренгой, проект ответа согласовывается специалистом отдела систематизации и контроля правовых актов Управления делами Администрации города Новый Уренгой.

3.18. Обобщенный, согласованный с соисполнителями проект ответа на обращение, поступившее в адрес Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, который подготовлен в соответствии со стандартом делегирования за подписью руководителя органа Администрации города, заместителя Главы Администрации города, Главы города Новый Уренгой, непосредственным исполнителем направляется на регистрацию посредством РСЭД не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения. Место регистрации в РКК указывается «Администрация города Новый Уренгой».

Ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в адрес органов Администрации города, направляются на регистрацию посредством РСЭД не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения. Место регистрации в РКК РСЭД указывается орган Администрации города, за подписью руководителя которого подготовлен ответ.

3.19. Специалисты Отдела, ответственные сотрудники органов Администрации города перед передачей проекта ответа на подпись руководителю проверяют правильность оформления ответа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении адресу.

Неправильно оформленные ответы подлежат отказу в регистрации посредством РСЭД и возврату исполнителю на доработку.

Исполнитель обязан безотлагательно (не позднее 1 дня с момента получения уведомления об отказе в регистрации) исправить замечания и повторно направить исправленный проект ответа на регистрацию.

3.20. Ответ на обращение может быть подписан на бумажном носителе в соответствии с требованиями Инструкции, а также с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.21. Специалистами Отдела, ответственными сотрудниками

органов Администрации города согласованный проект ответа на бумажном носителе в 2-х экземплярах с приложением листов согласования передается либо направляется посредством РСЭД на подпись руководителю в день поступления уведомления в РСЭД о передаче документа на регистрацию (а в случае поступления уведомления после 15.30 – на следующий рабочий день).

3.22. Ответы на обращения подписываются руководителем, в адрес которого поступило обращение, либо по поручению его заместителями, либо иными уполномоченными на то лицами.

3.23. При подписании ответа на обращение усиленной квалифицированной электронной подписью и направлении гражданину по почтовому адресу распечатанное на бумажном носителе письмо заверяется специалистом Отдела либо ответственными сотрудниками органов Администрации города штампом «Копия электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью» с указанием должности, фамилии, имени, отчества и даты заверения ответственным специалистом.

3.24. Ответ по результатам рассмотрения обращения регистрируется в РСЭД в течение 1 рабочего дня после его подписания.

3.25. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города и органы Администрации города в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме.

Специалисты Отдела не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации передают законвертованный ответ в отдел делопроизводства и контроля Управления делами Администрации города для дальнейшей отправки почтовой связью.

В органах Администрации города направление ответов гражданам осуществляют сотрудники в соответствии с должностными обязанностями не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации.

Почтовые отправления рекомендуется направлять заказными письмами.

3.26. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации направляется специалистами Отдела, ответственными сотрудниками органов Администрации города в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, или в иной информационной системе Администрации города или органа Администрации города, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при его использовании.

В случае направления ответа по адресу электронной почты к обращению прикладывается копия распечатанного файла с электронной почты с подтверждением отправки ответа для хранения в деле.

3.27. На поступившее в Администрацию города, органы Администрации города или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 Закона об обращениях граждан на официальном сайте Администрации города, сайтах соответствующих органов Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.28. В случае если заявителем в обращении и на почтовом конверте, приложенном к обращению, указаны разные адреса для отправки ответа, ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении в письменной форме.

3.29. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Приложенные к обращению или переданные гражданином при рассмотрении обращения документы и материалы, имеющие для него ценность, возвращаются гражданину по его заявлению. При этом должностное лицо вправе изготовить копии возвращаемых документов, которые прилагает к материалам по рассмотрению обращения.

3.30. Письма с ответами гражданам, возвращенные почтой в Администрацию города и органы Администрации города по причине истечения срока хранения, хранятся в делах Отдела или органа Администрации города, осуществившего регистрацию обращения и ответа на него.

3.31. Документы и материалы по рассмотрению обращения и второй экземпляр ответа приобщаются к делу в хронологическом порядке их поступления.

3.32. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в обращении отсутствуют фамилия или почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ;
- текст обращения не поддается прочтению (в данном случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 5 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 5 дней.

Руководитель вправе оставить обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением автора обращения о недопустимости злоупотребления правом.

3.33. Обращения в письменной форме, в которых содержится информация о совершённом или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.34. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

При получении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ответственный исполнитель идентифицирует гражданина, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, путем сравнения данных гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании) или иной информационной системы Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан с данными, указанными в предыдущем обращении гражданина, которое гражданин просит прекратить рассматривать.

Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения по существу определяется на основании решения должностного лица, в адрес которого поступило обращение, либо уполномоченного им лица. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения регистрируется в РКК РСЭД с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

3.35. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в Администрацию города и органы Администрации города, о результатах рассмотрения его обращения.

Не является разглашением сведений, содержащихся в

обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы либо при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан и запросов, сроки представления информации по обращениям и запросам

4.1. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города и органы Администрации города, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа автору обращения. Датой направления ответа на обращение в письменной форме является дата его доставки в организацию почтовой связи.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации, за исключением случаев, указанных в Законе об обращениях граждан, Законе Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», настоящей Инструкции.

Ответственным исполнителям рекомендуется рассматривать обращения, не требующие проведения проверки и истребования дополнительных материалов, до 20 календарных дней со дня регистрации.

Должностными лицами, в адрес которых поступили обращения, либо иными уполномоченными лицами при необходимости может устанавливаться более короткий срок рассмотрения обращения.

4.3. Органы Администрации города, являющиеся соисполнителями поручения, направляют ответственному исполнителю материалы, информацию и сведения, необходимые для подготовки ответа на обращение, за 5 дней до истечения рекомендуемого срока рассмотрения, установленного в абзацах 1, 2 пункта 4.2 настоящей Инструкции, по обращениям с короткими сроками исполнения - безотлагательно.

4.4. Срок предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным

законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления), по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в целом составляет 15 дней (если иной срок не указан в запросе), при этом соисполнители направляют ответственному исполнителю материалы, информацию и сведения, необходимые для подготовки ответа на запрос, за 5 дней до истечения срока исполнения, по запросам с короткими сроками исполнения - безотлагательно.

4.5. В случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, а также в случае проведения проверки фактов, изложенных в обращении (в том числе с выездом на место), срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется автор обращения. Повторное продление срока не допускается.

4.6. Конечная дата рассмотрения обращения может быть изменена только руководителем, установившим ее, либо иным уполномоченным лицом.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем, в адрес которого поступило обращение, либо уполномоченным им лицом, на основании служебной записки ответственного исполнителя с указанием причины.

В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен Губернатором Ямало-Ненецкого автономного округа, аппаратом Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа либо исполнительным органом Ямало-Ненецкого автономного округа, то должностное лицо либо орган Администрации города, на рассмотрении которого находится обращение, обязан подготовить проект письма в адрес Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, аппарата Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа либо исполнительного органа государственной власти соответственно за подписью того должностного лица, в чей адрес поступил запрос либо обращение, либо иного уполномоченного лица, с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения.

В случае положительного решения о продлении срока рассмотрения обращения специалистами Отдела, ответственными сотрудниками органов Администрации города делается соответствующая запись в РКК РСЭД.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее 1 дня до истечения срока рассмотрения обращения.

V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений и запросов

5.1. Руководители органов Администрации города и должностные лица, в адрес которых поступило обращение или запрос, либо иные уполномоченные лица осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя контроль за:

- соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;
- надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;
- своевременностью и полнотой принятых мер при рассмотрении обращений.

5.3. Специалистами Отдела, ответственными сотрудниками органов Администрации города контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и исполнения поручений по обращениям, стоящим на контроле, осуществляется с помощью РСЭД:

- ответственному исполнителю и/или соисполнителям не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляется напоминание об истечении срока;
- в случае непредставления ответственным исполнителем согласованного проекта ответа на обращение в установленный срок ответственному исполнителю средствами РСЭД направляется запрос о необходимости представления согласованного проекта ответа на подпись руководителю незамедлительно.

5.4. Лица, осуществляющие контроль, имеют право:

- запрашивать у ответственных исполнителей и/или соисполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- вносить ответственным исполнителям и/или соисполнителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений и исполнения поручений по обращениям.

5.5. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений граждан сроками, а также настоящей Инструкцией на основании поручений должностного лица, в адрес которого поступило обращение, либо лица, его замещающего.

Обращения граждан, адресованные в Администрацию

Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, федеральные органы исполнительной власти, Законодательное Собрание Ямало-Ненецкого автономного округа, аппарат Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, исполнительные органы Ямало-Ненецкого автономного округа и направленные в Администрацию города и органы Администрации города на рассмотрение по компетенции, ставятся на особый контроль.

Особый контроль - усиленный вариант контроля руководителем органа либо лицом, его замещающим – ответственным исполнителем за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, устанавливаемый на определенный период времени.

5.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля руководителем, в адрес которого поступило обращение, либо уполномоченным лицом на основании ответа заявителю по существу указанных в обращении вопросов.

5.7. В случае если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается неисполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за ответственным исполнителем по рассмотрению обращения.

5.8. Глава города Новый Уренгой, заместители Главы Администрации города, главный архитектор города Новый Уренгой, руководители органов Администрации города вправе принять решение об установлении дополнительного контроля.

Дополнительный контроль - контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращения.

Дополнительный контроль может устанавливаться в следующих случаях:

- в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени;
- в ответе сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов.

5.9. О постановке обращения на дополнительный контроль граждан уведомлению не подлежит.

5.10. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль специалистами Отдела, ответственными сотрудниками органов Администрации города делается соответствующая запись в РКК РСЭД.

5.11. По обращениям, поступившим в адрес Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, руководителей органов Администрации города и поставленным на дополнительный контроль, специалисты Отдела, ответственные сотрудники органов Администрации города вправе направлять ответственному исполнителю посредством РСЭД запросы о необходимости предоставления в адрес должностного лица, поставившего обращение на дополнительный контроль, информации об окончательном разрешении всех вопросов, поставленных в обращении, в течение 5 дней со дня получения запроса.

5.12. Обращение снимается с дополнительного контроля на основании служебной записки ответственного исполнителя в адрес должностного лица, поставившего обращение на дополнительный контроль, либо дополнительного ответа заявителю с информацией о принятых мерах, необходимость в котором определяет указанное выше должностное лицо.

5.13. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на ответственных исполнителей, которым адресованы поручения, содержащиеся в резолюции руководителя.

5.14. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.15. Администрация города, органы Администрации города и уполномоченные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений граждан и причины повторных обращений граждан, проверяют состояние работы с обращениями граждан в подведомственных органах и организациях (учреждениях), принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, на регулярной основе обеспечивают коллегиальное рассмотрение вопросов исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан.

VI. Порядок прекращения переписки

6.1. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращения в случае принятия решения о безосновательности очередного обращения по вопросу, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу с предупреждением о возможности прекращения переписки, и в связи с тем, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, готовит

мотивированное заключение (служебную записку) руководителю органа Администрации города или должностному лицу, в адрес которого поступило обращение, для дальнейшего принятия решения о прекращении переписки с гражданином по указанному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган Администрации города или одному и тому же должностному лицу.

6.2. Переписка по вопросу обращения, на которое гражданину неоднократно давались письменные ответы, прекращается один раз Главой города Новый Уренгой, заместителями Главы Администрации города, главным архитектором города Новый Уренгой, руководителями органов Администрации города, иными уполномоченными лицами, о чем автору обращения направляется ответ в письменной форме до истечения срока рассмотрения обращения за подписью указанных должностных лиц.

6.3. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании резолюции Главы города Новый Уренгой, заместителей Главы Администрации города, главного архитектора города Новый Уренгой, руководителей органов Администрации города, в адрес которых поступило обращение, а также иных уполномоченных лиц с уведомлением об этом автора обращения.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

VII. Мониторинг общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений

7.1. В целях повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами Администрация города и органы Администрации города вправе организовать выявление мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений.

Мнение граждан о результатах рассмотрения их обращений может выявляться посредством выборочного опроса по телефону или через информационные системы общего пользования.

7.2. При выявлении мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений используются в том числе следующие критерии:

- должностным лицом обеспечено своевременное рассмотрение обращения, ответ получен в срок, установленный для такого рода обращений;
- ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов;
- должностным лицом обеспечено объективное и всестороннее рассмотрение обращения, приняты необходимые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина, либо достаточно подробно разъяснен порядок обращения за такой защитой в иные государственные органы или организации.

7.3. В случае проведения мониторинга общественного мнения в отношении результатов рассмотрения обращений информация систематизируется и направляется в адрес Главы города Новый Уренгой.