



ДЕПАРТАМЕНТ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ ХАНТЫ- МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

П Р И К А З

О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в
Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры

г. Ханты-Мансийск
15 февраля 2013г.

№ 24

В соответствии с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», в целях реализации права граждан на обращение, поступающие в Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Департамент)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - Порядок) (приложение 1).

1.2. График личного приема граждан директором Департамента общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (приложение 2).

1.3. Контактную информацию для направления обращения гражданином; формы: карточки личного приема; отчетности (приложение 3).

2. Организационному отделу Административного управления Департамента:

2.1.осуществлять методическое руководство по применению

Порядка;

2.2. довести данный приказ до сведения всех сотрудников Департамента.

3. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора Департамента Бурычкина О.И.

Директор Департамента



А.В. Третьяков

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в
Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры
(далее – Порядок)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих в Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - Департамент) а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

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

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

1.5. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) государственные органы автономного округа - Правительство автономного округа, Аппарат Губернатора автономного округа, Представительство автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти автономного округа;

2) должностное лицо – директор Департамента;

3) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - директор Департамента, первый заместитель директора Департамента, заместитель директора Департамента, заместитель директора Департамента – начальник Управления координации внешних связей, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

4) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - первый заместитель директора Департамента, заместитель директора Департамента, заместитель директора Департамента – начальник Управления координации внешних связей (далее – заместители директора Департамента), руководитель

структурного подразделения Департамента, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;

5) коллективное обращение - обращение двух и более лиц;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Департаменте или должностным лицом;

7) аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в Департамент или должностному лицу;

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

9) некорректное по содержанию обращение - обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

10) некорректное по изложению обращение - обращение, текст которого не поддается прочтению.

II. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение в Департамент может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через единый официальный сайт государственных органов автономного округа по адресам, указанным в таблице 1 приложения 3 к настоящему постановлению.

2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется организационным отделом Административного управления (далее – организационный отдел) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. После регистрации письменного обращения и обращения полученного в электронном виде на электронный адрес dos@admhmao.ru организационным отделом не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации гражданину выдается (направляется) уведомление о получении его обращения в письменном виде или в виде электронного сообщения с указанием даты и номера регистрации полученного

обращения.

2.4. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в Департамент, передаются в день их поступления для регистрации в организационный отдел.

2.5. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

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

2.7. Сотрудник организационного отдела при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.8. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", организационным отделом принимается на особый контроль, вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп "Особый контроль". В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке обращения ставится штамп "Контроль - срок _____" с указанием срока рассмотрения. Образцы штампов приводятся в таблице 2 приложения 3 к настоящему приказу.

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

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

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, организационный отдел направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

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

2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору Департамента в соответствии с настоящим Порядком. Организационным отделом гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

III. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Обращение, поступившее в Департамент, вместе с карточкой обращения в день регистрации передается в отдел правовой и кадровой работы Административного управления (далее – отдел правовой и кадровой работы) для определения подведомственности обращения в срок не позднее одного рабочего дня со дня получения обращения путем проставления отметки на листе регистрации карточки обращения граждан, определяет сферу деятельности Департамента или государственный орган автономного округа, в который необходимо перенаправить обращение.

3.2. Сотрудник организационного отдела в день получения обращения от отдела правовой и кадровой работы с проставленной отметкой вносит резолюцию отдела правовой и кадровой работы в систему электронного документооборота и направляет обращение директору в случае, если обращение относится к компетенции Департамента.

3.3. Поручение директора Департамента о рассмотрении обращения вносится организационным отделом в систему электронного документооборота и делопроизводства в день получения его от директора и направляется исполнителю.

3.4. Повторное обращение, поступившее в Департамент, после регистрации в организационном отделе вместе с карточкой обращения в день регистрации направляется организационным отделом директору Департамента для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, должностного лица, после проставления

отметки отделом правовой и кадровой работы передаются организационным отделом в течение 7 дней со дня регистрации директору Департамента для визирования вместе с проектом письма в соответствующий орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с проектом уведомления гражданина, направившего обращение о его переадресации

3.6. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Порядка, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

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

3.8. Обращение, поступившее в адрес Департамента, в котором обжалуется решение исполнительного органа государственной власти автономного округа, передается организационным отделом в день регистрации для рассмотрения по существу директору Департамента.

3.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение заместителям директора Департамента, начальникам управлений, в управления Департамента, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.10. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу в Департаменте, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она передается в отдел правовой и кадровой работы для подготовки проекта разъяснения гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается отделом правовой и кадровой работы гражданину с разъяснением порядка обжалования

данного судебного решения.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

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

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

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

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

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

4.6. Информация о продлении Департаментом срока рассмотрения обращения вносится организационным отделом в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. Директор Департамента вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, письменно, за подписью директора Департамента, или лица его заменяющего уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому

принято решение о прекращении переписки, регистрируется в организационном отделе в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, Департаментом обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой "переписка прекращена".

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

4.12. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается. Должностным лицом, ответственным за подготовку ответа гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.13. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в организационный отдел.

V. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

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

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

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного

директором, заместителем директора Департамента, осуществляется организационным отделом.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Департамента, в соответствии с графиком, утвержденным настоящим приказом (приложение 2).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на едином официальном сайте Департамента, в помещениях, занимаемых Департаментом, и иных отведенных для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. Организация личного приема директора Департамента осуществляется помощником директора Департамента, который обеспечивает:

- предварительную запись на личный прием;
- оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
- документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства;

- контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема;

- ежеквартальное предоставление до 5 числа каждого месяца, следующего за отчетным кварталом, в приемную первого заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры информации о личном приеме граждан, по форме согласно таблице 4 приложения 3 к настоящему постановлению.

6.4. Предварительная запись на личный прием директора Департамента осуществляется помощником директора Департамента на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Краткое содержание обращения заносится помощником директора Департамента в карточку личного приема гражданина (таблица 3 приложения 3 к настоящему постановлению).

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

приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. По окончании личного приема помощник директора Департамента доводит до сведения гражданина решение директора Департамента о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

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

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает директор Департамента, путем снятия карточки личного приема с контроля.

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

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

VII. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент, осуществляет организационный отдел.

7.2. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент обеспечивает заместитель директора Департамента.

7.3. Организационный отдел еженедельно по четвергам и ежемесячно, до 10 числа следующего за отчетным месяца, представляет в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры информацию обо всех поступивших письменных обращениях граждан и о соблюдении порядка их рассмотрения по форме согласно таблице 5 приложения 3 к настоящему постановлению.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Лица, виновные в нарушении Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 2
к приказу Департамента общественных связей Югры
от 15.02.2013 N 24

**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРОМ ДЕПАРТАМЕНТА ИЛИ
ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ**

Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Директор Департамента общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	еженедельно среда с 17 до 19 часов	каб. 407, 4 этаж

Приложение 3
к приказу Департамента общественных связей Югры
от 15.02.2015 N 24

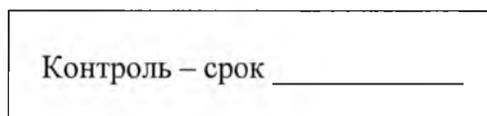
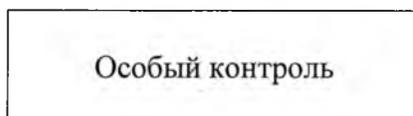
Таблица 1

Контактная информация для направления обращения гражданином

Почтовый адрес	628 011, ул.Комсомольская, дом 31, г.Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область
Телефоны организационного отдела Административного управления, помощника директора Департамента для приема обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации	По письменным обращениям: 8 (3467) 331-798, 318-276, 356-735 По личному приему: 8 (3467) 331-838, 332-255
Адрес электронной почты для обращений	dos@admhmao.ru
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	http://www.depos.admhmao.ru/wps/portal/pr/home/obrascheniya
Электронный сервис размещен на главной странице единого официального сайта государственных органов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	www.depos.admhmao.ru

Таблица 2

Образцы штампов



Форма карточки личного приема

Карточка личного приема № _____ от _____ 20____ г.
Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием:
Ф.И.О. заявителя:
Адрес заявителя:
Тел.:
Е-mail:
Социальная группа:
Категория:
Примечание:
Характер вопроса:

Содержание обращения:

Ход выполнения
Резолюция:

Результат рассмотрения:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:
Со слов заявителя письменный ответ не требуется _____ (подпись должностного лица, проводившего прием)
С контроля снял:

Информация о поступивших письменных обращениях граждан
в Департамент общественных связей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры*

за период с __.__.20__ г. по __.__.20__ г.

Дата составления отчета: _____

Составитель отчета: _____

N п/п	Тематика обращения	Количество поступивших обращений	в т.ч.		Результаты рассмотрения обращений на личном приеме			
			рассмот- рено в срок	рассмот- рено с нару- шением срока	разъяснено	поддержано	не поддержано	перенаправлено
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.1								
1.2								
1.3								
1.4								
1.5								

* Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в исполнительный орган государственной власти автономного округа

()

()