



## АДМИНИСТРАЦИЯ СУРГУТСКОГО РАЙОНА ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 01 » июля 2016 года  
г. Сургут

№ 2292

Об организации работы с обращениями граждан и организаций в администрации Сургутского района

Во исполнение федеральных законов от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьи 19 Устава Сургутского района и в целях обеспечения реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на обращения в органы местного самоуправления, решения вопросов противодействия коррупции, недопущения фактов коррупционной направленности, обеспечения информированности населения, на основании распоряжения администрации Сургутского района от 16.05.2016 № 71§1 «О возложении исполнения полномочий»:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Сургутского района согласно приложению 1.

1.2. Порядок проведения встреч главы Сургутского района с жителями района согласно приложению 2.

1.3. Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы администрации Сургутского района согласно приложению 3.

1.4. Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района согласно приложению 4.

1.5. Порядок проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации Сургутского района согласно приложению 5.

1.6. Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции» согласно приложению 6.

1.7. Формы отчётов о количестве и характере обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц, вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях, о приёме граждан на личных приёмах заместителями главы администрации Сургутского района, управляющим делами администрации района, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации

района, выездных личных приёмах заместителями главы администрации Сургутского района, о сообщениях, поступивших на «прямые телефонные линии» в отраслевые (функциональные) органы администрации района согласно приложениям 7, 8, 9, 10, 11.

1.8. Формы отчётов о поступивших письменных обращениях, вопросах, поставленных в письменных обращениях и о результатах их рассмотрения, поступивших в отраслевой (функциональный) орган администрации района в разрезе поселений Сургутского района согласно приложениям 12, 13.

2. Заместителям главы администрации Сургутского района, управляющему делами администрации района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района:

2.1. Организовать работу в соответствии с утверждёнными инструкцией порядками.

2.2. Назначить ответственных по контролю за исполнением настоящего постановления и предоставлением ежеквартальных отчётов.

2.3. Ежеквартально, до 25 числа последнего месяца текущего квартала, направлять отчёт в управление по работе с поселениями и связям с общественностью по формам в соответствии с приложениями 9, 10, 11, 12, 13 к настоящему постановлению.

3. Рекомендовать главам городских и сельских поселений Сургутского района:

3.1. Оказывать содействие в организации и проведении встреч главы Сургутского района с жителями района, выездных личных приёмов заместителями главы администрации района.

3.2. Ежеквартально, до 25 числа последнего месяца текущего квартала, направлять информацию в управление по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района по формам в соответствии с приложениями 7, 8 к настоящему постановлению.

4. Считать утратившими силу постановления администрации Сургутского района:

- от 26.05.2014 № 1894 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Сургутского района»;

- от 12.09.2014 №3416 «О внесении изменений в постановление администрации Сургутского района от 26.05.2014 № 1894»;

- от 15.12.2014 № 4794 «О внесении изменений в постановление администрации Сургутского района от 26.05.2014 № 1894»;

- от 01.09.2015 № 3064 «О внесении изменений в постановление администрации Сургутского района от 26.05.2014 № 1894»;

- от 18.11.2015 № 4891 «О внесении изменений в постановление администрации Сургутского района от 26.05.2014 № 1894».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Сургутского района Смурикову А.П.

6. Настоящее постановление вступает в силу после истечения срока полномочий главы Сургутского района.

Исполняющий полномочия  
главы администрации  
Сургутского района

И.С. Жиденко

## Инструкция

по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Сургутского района

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Сургутского района (далее - Инструкция) разработана в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявители), определяет организацию работы по рассмотрению обращений, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Рассмотрение обращений в администрации Сургутского района (далее - администрация района) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Сургутского района.

1.3. В администрации района рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении администрации района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Уставом Сургутского района и правовыми актами органов местного самоуправления Сургутского района.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется главой Сургутского района (далее - глава района), заместителями главы администрации Сургутского района, управляющим делами (далее – заместители главы администрации района), администрации Сургутского района, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района (далее - должностные лица администрации района).

1.5. Рассматриваются письменные и устные обращения, поступившие от заявителя лично, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приёма.

### 2. Организация работы по рассмотрению обращений

2.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений:

2.1.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений осуществляется:

- непосредственно в администрации района;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикаций в электронных и печатных средствах массовой информации, на информационных стендах.

2.1.2. Информация о месте, порядке и времени проведения личного приёма, порядок рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём граждан, размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Сургутский район в сети Интернет;

- в средствах массовой информации;

- на информационных стендах администрации района и местах приёма письменных и устных обращений.

2.1.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) заявители подробно и корректно информируются о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для отказа, а также об иной интересующей информации, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу администрации района или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить заявителю обратиться письменно или назначить другое удобное для него время консультации.

2.2. Срок рассмотрения письменных обращений:

2.2.1. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

2.2.2. Глава района, в его отсутствие уполномоченное лицо, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений.

2.2.3. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

2.3. Требования к письменному обращению:

2.3.1. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления - администрация Сургутского района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего

должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение приведённых в обращении доводов к письменному обращению, прилагаются документы и материалы, либо их копии.

2.3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Условия, сроки, порядок и время личного приёма в администрации Сургутского района:

2.4.1. Личный приём в администрации ведут: глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района в соответствии с графиком, утверждённым правовым актом администрации района.

2.4.2. Информация о месте проведения личного приёма, порядке и времени его проведения, порядке рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём, доводятся до сведения заявителей через средства массовой информации, информационные стенды, официальный сайт муниципального образования Сургутский район.

2.4.3. Запись на личный приём и организация личного приёма главой района осуществляется ответственными за работу с обращениями специалистами управления по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района (далее - ответственные специалисты управления) ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

2.4.4. Запись на личный приём и организация личного приёма заместителями главы администрации района, должностными лицами администрации района осуществляется ответственными за работу с обращениями специалистами приёмных заместителей главы района, отраслевых (функциональных) органов администрации района (далее - ответственные специалисты администрации района) ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

2.4.5. Глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района, ведущие приём, могут принять решение о переносе запланированного дня приёма на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, участия во внеплановых мероприятиях.

2.4.6. Глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района, ведущие приём, могут принять решение об участии в приёме специалистов для оказания заявителям информационно-консультационной помощи.

2.4.7. Личный приём проводится с учётом числа записавшихся на приём, с расчётом, чтобы время ожидания в очереди на приём, как правило, не превышало 20 минут.

2.4.8. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.4.9. При личном приёме представители объединений граждан, юридических лиц предъявляют документ, удостоверяющий их принадлежность к представляемой организации.

2.4.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений:

2.5.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03».

2.5.2. Рабочие места ответственных специалистов администрации района и специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений, оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для организации работы по рассмотрению обращений.

2.5.3. Места для проведения личного приёма оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.5.4. Места ожидания личного приёма оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.6. Результаты рассмотрения обращений.

Результатами рассмотрения обращения могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

Процедура рассмотрения обращений завершается путём получения заявителями ответов на обращения в устной либо письменной форме.

2.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу и оставление обращения без ответа:

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу в случаях, если:

- в письменном обращении поставлен вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

Глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О принятом решении уведомляется заявитель, направивший обращение. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином, обращение подлежит списанию «В дело»;

- по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

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

- ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю, направившему такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.2. Обращение оставляется без ответа в случаях, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Данное обращение регистрируется в установленном порядке, по окончании рассмотрения подлежит списанию «В дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района, в адрес которых направлено данное обращение, вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- от заявителя поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## 2.8. Ответственность при рассмотрении обращений:

2.8.1. Ответственные специалисты администрации района и специалисты, осуществляющие рассмотрение обращений несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством. Персональная ответственность устанавливается должностными инструкциями.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. В случае утраты письменного обращения к главе района начальник управления по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района готовит служебную записку по данному факту управляющему делами администрации района с указанием причин утраты. Управляющий делами администрации района принимает решение о назначении служебной проверки.

2.8.4. В случае утраты письменного обращения к заместителям главы администрации района, должностным лицам администрации района ответственный специалист готовит служебную записку по данному факту заместителю главы администрации района, должностному лицу администрации района в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение, с указанием причин утраты. Заместитель главы администрации района, должностное лицо администрации района принимает решение о назначении служебной проверки.

2.8.5. По результатам служебного расследования принимается решение о применении дисциплинарного взыскания к ответственному специалисту администрации района, допустившему утрату обращения.



2.8.6. При уходе в отпуск ответственный специалист администрации района обязан передать письменные обращения, документы к ним другому назначенному на время отпуска специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный специалист администрации района обязан передать письменные обращения и документы к ним должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

### 3. Последовательность рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений включает следующие действия:

- приём и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация и аннотирование обращений;
- постановка обращений на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- направление ответа заявителю;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- личный приём;
- порядок и формы контроля.

### 4. Приём и первичная обработка письменных обращений

4.1. Основанием для начала работы с обращениями является поступление обращений в администрацию района от заявителей, с сопроводительным письмом из других органов государственной власти и органов местного самоуправления для рассмотрения посредством переадресации по компетенции.

4.2. Заявители направляют письменные обращения главе района, заместителям главы администрации района, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично заявителем, либо его представителем, почтовым отправлением, факсом, по электронной почте, через раздел «Виртуальная приёмная» официального сайта муниципального образования Сургутский район, телеграфу, при этом в раздел «Виртуальная приёмная» направляются обращения на имя главы района. Остальными способами – на имя главы района, заместителей главы администрации района, должностных лиц администрации района.

4.4. При доставке обращения лично заявителем (заявителями), его (их) представителем, а также при обращении в «Виртуальную приёмную» официального сайта муниципального образования Сургутский район с заявителя (заявителей) берётся согласие на обработку персональных данных (приложение 1 к настоящей Инструкции).

4.5. При приёме обращений устанавливается вид обращения, проверяется правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки,

наличие указанных вложений, наличие всех реквизитов обращения. При поступлении обращения почтовой связью к письму подкалывается конверт.

4.6. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт вскрытия письма, поступившего в адрес (приложение 2 к настоящей Инструкции) и приобщается к поступившему обращению. Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счёт заявителя.

4.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются к тексту письма. Документы возвращаются заявителю вместе с ответом на обращение по почте, либо лично. В случае отсутствия текста письма, специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма нет», датой и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам. Документы возвращаются заявителю почтой.

4.8. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.9. Обращения на имя главы района и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в управление по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района (далее - управление).

4.10. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, адресованные непосредственно заместителям главы администрации района и должностным лицам администрации района принимаются ответственными специалистами.

## 5. Регистрация и аннотирование обращений

5.1. Письменные обращения, поступившие на имя главы района, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются в управлении.

5.2. Письменные обращения, поступившие на имя заместителей главы администрации района, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются в приёмных заместителей главы администрации района, должностных лиц администрации района – ответственными специалистами отраслевых (функциональных) органов администрации района.

5.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в администрацию района или должностному лицу администрации района.

5.4. Регистрация обращений производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его

прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в систему электронного документооборота.

5.5. Письменное обращение, подписанное двумя и более заявителями, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращение регистрируется как коллективное с указанием фамилий, имён и отчеств двух заявителей, подписавшихся в обращении первыми, а также количества обратившихся.

5.6. Ответственные специалисты администрации района, составляющие аннотацию обращения:

- прочитывают обращение, определяют его тематику, выявляют поставленные в обращении вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу. Не считается повторным обращение, поступившее от одного и того же заявителя по разным вопросам.

- заполняют рубрикатор в электронной системе документооборота (фамилию, имя, отчество заявителя (руководителя), адрес, краткую аннотацию обращения);

- осуществляют ввод необходимых данных (тему обращения, социальное положение заявителя, льготный состав, отметку о предыдущих обращениях, вид обращения, отметку о проверке с выездом на место, вид доставки, наименование дела);

- проставляют текст поручения, фамилию и инициалы автора поручения;

- сканируют текст обращения, размещают в разделе «прикреплённые файлы»;

- вводят фамилию и инициалы должностного лица (адресата), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- заполняют поле «создать поручение» с установлением срока исполнения обращения;

- указывают планируемый срок исполнения обращения. С целью исключения случаев некачественного и несвоевременного рассмотрения обращений и подготовки на них ответов, дата подготовки ответа может быть установлена раньше даты рассмотрения на 2 - 3 дня.

- заводят карточку на поступившее обращение (далее - карточка обращения) (приложение 3 к настоящей Инструкции);

- формируют «Дело» на каждое обращение, в которое помещают карточку обращения, обращение заявителя, документы, приложенные к обращению (при наличии), служебную переписку и иные документы по обращению.

- по окончании рассмотрения обращения указывают срок исполнения и результат.

5.7. Обращения, содержащие факты коррупционной направленности, регистрируются в установленном порядке, при этом специалисты управления, ответственные специалисты администрации района, составляющие аннотацию обращения, осуществляют первоначальный анализ обращения на предмет выявления в нём признаков коррупционных проявлений.

В случае, если, исходя из содержания обращения, ответственные специалисты управления, ответственные специалисты администрации района не имеют возможности самостоятельно определить наличие в обращении признаков коррупции, указанные специалисты обращаются за консультацией: в правовое управление администрации района; в управление муниципальной службы, кадров и общественной безопасности.

Окончательное решение о наличии в обращении признаков коррупции, принимается главой района, заместителями главы администрации района, должностными лицами администрации района.

5.8. Обработка и учёт письменных обращений осуществляется по критерию «один гражданин, объединение граждан, юридическое лицо (коллектив граждан, объединения граждан, юридические лица) - одно обращение». В случае наличия в обращении нескольких вопросов аннотирование обращения осуществляется по основному вопросу письменного обращения.

5.9. В случае поступления обращения с указанной заявителем датой ранее даты поступления более, чем на три дня, ответственными специалистами управления, ответственными специалистами администрации района составляется акт с указанием даты, времени и места поступления такого обращения, фамилий, инициалов, должности присутствующих специалистов, описанием обстоятельств, при которых поступило обращение.

## 6. Постановка обращений на контроль

6.1. Все поступающие обращения ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений, недопущения недостатков в работе администрации района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

6.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, депутатов всех уровней.

6.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района.

6.4. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящей Инструкции. При этом сроки рассмотрения обращения остаются неизменными.

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в адрес главы района осуществляют ответственные специалисты управления,

заместителей главы администрации района, должностных лиц - ответственные специалисты администрации района.

## 7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Ответственные специалисты управления, администрации района после регистрации направляют обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение главе района, заместителям главы района, либо должностным лицам администрации района, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

7.2. После предварительного рассмотрения обращения главой района, заместителями главы администрации района либо должностными лицами администрации района и наложения ими резолюции с поручением, ответственные специалисты управления, администрации района, направляют обращение вместе с карточкой обращения должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), в соответствии с наложенной резолюцией. Если в резолюции указано несколько ответственных исполнителей (соисполнители), ответственный специалист делает копию обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их ответственным исполнителям.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за подписью должностного лица, в адрес которого поступило данное обращение. Заявитель, направивший данное обращение, уведомляется о переадресации его обращения, за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая

установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.5. Глава района, заместители главы района, должностные лица администрации района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

7.6. Обращение, содержащее факты коррупционной направленности, в том числе в отношении муниципальных служащих администрации района, направляется в управление муниципальной службы, кадров и общественной безопасности. В случае поступления информации о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем обращение направляется в правоохранительный орган с сопроводительным письмом за подписью должностного лица, в чей адрес поступило данное обращение.

7.7. Если вопросы, поставленные в обращении, содержащем факты коррупционной направленности, не входят в компетенцию администрации района, такое обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в течение семи дней в тот орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в таком обращении вопросов, либо в правоохранительные органы.

7.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

## 8. Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах администрации района

8.1. Обращения, поступившие в адрес главы района, заместителей главы района, должностных лиц администрации района, подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Обращения рассматриваются в срок, указанный в подпункте 2.2.1., если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.3. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.7.1., 2.7.2. настоящей Инструкции;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.4. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, администрация района обязана в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

8.5. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок готовит служебную записку на имя главы района, заместителя главы администрации района, должностного лица, в зависимости от того, кем было дано поручение, с обоснованием и предложением о направлении в отраслевой (функциональный) орган администрации района, заместителю главы администрации района либо должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения.

8.6. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения, правового акта, либо внесения дополнений (изменений) в существующий, ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 дней до дня окончания рассмотрения обращения, готовит служебную записку на имя главы района, заместителя главы администрации района, должностного лица, в зависимости от того, кем было дано поручение, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, ответственный исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Заявителю направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в таком обращении, ответственный исполнитель информирует заявителя о решении его вопроса, направляет информацию ответственным специалистам

управления, ответственным специалистам администрации района для снятия с контроля.

8.7. После рассмотрения обращения, поступившего на имя главы района, ответственный исполнитель готовит ответ на обращение за подписью главы района на бланке установленной формы с отметкой о согласовании (подпись) заместителем главы администрации района, либо должностным лицом (в зависимости от того, кому было дано поручение) в нижнем поле оборотной стороны последнего листа ответа на обращение. Ответ на обращение направляется ответственным специалистам управления, которые, в свою очередь, передают их в приёмную главы района. После подписания ответ регистрируется в приёмной главы района, и направляется в управление. Ответственный исполнитель контролирует поступление ответа в управление.

8.8. После рассмотрения обращения, поступившего на имя заместителя главы администрации района, должностного лица администрации района, ответственный исполнитель готовит ответ заявителю за подписью заместителя главы администрации района либо должностного лица администрации района на бланке установленной формы.

8.9. Контроль за выполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым.

8.10. Соисполнители, в соответствии с датой, установленной поручением, но не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения направляют на имя заместителя главы администрации района, должностного лица администрации района, указанного в поручении первым, информацию по сути обращения (при необходимости - документы к ней) за подписью руководителя на бланке установленной формы для подготовки ответа на обращение, копию информации - ответственным специалистам управления, ответственным специалистам администрации района для снятия поручения с контроля.

8.11. Ответственный исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

8.12. Рассмотрение обращений, поступивших на имя главы района, осуществляется в соответствии с поручением главы района заместителями главы администрации района, должностными лицами администрации района.

Запрещается направление обращения, карточки обращения, документов и информации, приложенных к обращению и появившихся в ходе рассмотрения обращения, в адрес должностных лиц администрации района, не указанных в поручении, в администрации поселений, иные органы, а также разглашение персональных данных, информации, содержащейся в обращениях, в том числе о фактах коррупционной направленности.



## 9. Продление срока рассмотрения обращений

9.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

9.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и в срок, не позднее двух дней до окончания рассмотрения обращения, представляет её главе района, заместителю главы администрации района, должностному лицу администрации района, по поручению которого рассматривается обращение.

9.3. На основании служебной записки главой района, заместителями главы района, должностными лицами администрации района принимается решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

9.4. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит уведомление в адрес заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин. Уведомление готовится на бланке установленной формы за подписью главы района, заместителя главы администрации района, должностных лиц администрации района (в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение), передаётся ответственным специалистам управления, ответственным специалистам администрации района для направления на подписание и дальнейшего уведомления заявителя.

Если вышестоящим либо иным органом установлен контроль за рассмотрением обращения, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с руководителем, либо исполнителем органа, направившего обращение.

## 10. Оформление ответа на обращение

10.1. Ответ на письменное обращение в адрес главы района подписывается главой района, в его отсутствие лицом, исполняющим полномочия главы района.

10.2. Ответ на письменное обращение в адрес заместителей главы администрации района подписывается заместителями главы администрации района по компетенции, должностных лиц администрации района - должностными лицами по компетенции, в их отсутствие – лицами, исполняющими обязанности.

10.3. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);
- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии);
- текст письма;

- должность, фамилию, имя, отчество, подпись главы района, заместителя главы администрации района, должностного лица администрации района (в зависимости от того, в чей адрес поступило обращение);

- должность, фамилию, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя.

Не допускается в ответе заявителю ссылка на реквизиты карточки обращения.

10.4. В ответе в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме излагаются разъяснения на все, поставленные в обращении вопросы, с указанием принятых по обращению мер.

10.5. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес заявителя, стоящего в обращении первым, либо в адрес того заявителя, адрес которого указан в обращении.

В ответе на обращение указывается на необходимость доведения ответа до сведения остальных подписавших обращение заявителей.

10.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению (при наличии). Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

10.7. Ответы заявителям, в вышестоящие и иные органы печатаются на бланках установленной в администрации Сургутского района, её отраслевых (функциональных) органах, форме в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Сургутского района, её отраслевых (функциональных) органах.

10.8. Если на обращение даётся промежуточный ответ, в тексте указывается дата окончательного ответа.

10.9. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения:

- в адрес главы района - передаются в управление. Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения заносится в карточку обращения, в «Дело» и в систему электронного документооборота;

- в адрес заместителей главы администрации района, должностных лиц администрации района - передаются ответственному специалисту. Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения заносится в карточку обращения, в «Дело» и в специализированную электронную систему.

10.10. Ответы, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

## 11. Направление ответа заявителю

11.1. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы района, вместе с памяткой о выражении мнения (оценки) о результате рассмотрения обращения передаётся ответственными специалистами управления в отдел делопроизводства и контроля управления по организации деятельности администрации района упакованным в почтовый конверт, вместе с заполненным уведомлением

о вручении заказного письма для направления почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

В случае невозможности направления ответа заявителю (отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес) ответ на обращение подшивается в «дело».

Отдел делопроизводства и контроля управления по организации деятельности администрации района направляет почтовый конверт с ответом на обращение заказным письмом с уведомлением через ближайшее отделение связи не позднее 3-х дней с момента поступления из управления.

11.2. Ответ на обращение, поступившее в адрес заместителей главы района, должностных лиц администрации района, вместе с памяткой о выражении мнения (оценки) о результате рассмотрения обращения направляется ответственными специалистами администрации района заказным письмом почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

В случае невозможности направления ответа заявителю (отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес) ответ на обращение подшивается в «дело».

11.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11.4. Ответ на запрос по обращению, поступившему из вышестоящих и иных органов, направляется в вышестоящий или иной орган, если иное не указано в запросе.

11.5. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в «Дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

## 12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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.

12.2. Карточки обращений, служебные записки, переписка о ходе рассмотрения обращений обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 12.1. настоящей инструкции не распространяется.

12.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы района, о ходе рассмотрения обращений ведут ответственные специалисты управления.

12.4. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя заместителей главы района, должностных лиц администрации района, о ходе

рассмотрения обращений ведут ответственные специалисты администрации района.

12.5. Справки предоставляются в ходе личного приёма или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о ходе рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения.

12.6. При получении устного запроса о ходе рассмотрения обращения ответственные специалисты управления, ответственные специалисты администрации района, ответственные исполнители называют наименование органа, в который обратился заявитель, свою фамилию, имя, отчество, предлагают заявителю представиться, уточняют при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дают ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос обратившемуся предлагается перезвонить в конкретный день, в определённое время, и к назначенному сроку подготавливают ответ.

12.7. Запросы от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

12.8. Во время разговора ответственные специалисты управления, ответственные специалисты администрации района, ответственные исполнители должны произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

12.9. Управление ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений и представляет их главе района, управляющему делами администрации района.

12.10. Информационно-аналитическая и статистическая информация размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

### 13. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

13.1. Организация личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - личный приём):

13.1.1. Глава района, заместители главы администрации района и должностные лица администрации района проводят личный приём по вопросам, входящим в их компетенцию.

13.1.2. Глава района, заместители главы администрации района и должностные лица администрации района ведут личный приём в соответствии с утверждённым графиком личного приёма.

13.1.3. Личный приём проводится главой района, заместителями главы администрации района и должностными лицами администрации района в личных кабинетах, либо в других иных оборудованных помещениях.

13.1.4. Глава района, заместители главы администрации района и должностные лица администрации района при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции могут приглашать на приём специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации района, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям, поручать рассмотрение обращений должностным лицам в порядке подчиненности.

13.1.5. Организацию личного приёма главой района осуществляет управление.

13.1.6. Организацию личного приёма заместителями главы администрации района и должностными лицами администрации района осуществляют ответственные специалисты администрации района.

13.1.7. График личного приёма главой района, заместителями главы администрации района и должностными лицами администрации района с указанием даты, места и времени проведения личного приёма составляется управлением и утверждается постановлением администрации района.

13.1.8. График личного приёма главой района, заместителями главы администрации района и должностными лицами администрации района размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте муниципального образования Сургутский район, информационных стендах в администрации района, администрациях городских и сельских поселений района.

13.1.9. Ответственные специалисты управления, ответственные специалисты администрации района при подготовке и в ходе личного приёма оказывают заявителям информационно-консультативную помощь.

13.2. Запись на личный приём:

13.2.1. Запись на личный приём к главе района, заместителям главы администрации района и должностным лицам администрации района производится ответственными специалистами управления и ответственными специалистами администрации района ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней).

13.2.2. Запись на повторный личный приём к главе района, заместителям главы администрации района и должностным лицам администрации района производится в случае, если заявитель не удовлетворён полученным ответом на предыдущее обращение, либо открылись новые обстоятельства по его вопросу.

13.3. Подготовка личного приёма:

Ответственные специалисты управления, ответственные специалисты администрации района:

- запрашивают необходимую для проведения личного приёма информацию по сути обращения в отраслевых (функциональных) органах администрации района, *иных учреждениях и организациях*;

- обобщают полученную информацию, готовят справку о заявителе, сути его обращения, результатах рассмотрения, если заявитель обращался ранее и вариантах решения вопроса;

- направляют справку главе района, заместителям главы администрации района, должностным лицам администрации района для подготовки к личному приёму;

- готовят карточку личного приёма (приложение 4 к настоящей Инструкции).

#### 13.4. Проведение личного приёма:

13.4.1. Личный приём заявителей осуществляется в порядке очерёдности записи на приём по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

13.4.2. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя даётся устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4.3. По окончании личного приёма глава района, заместители главы администрации района и должностные лица администрации района доводят до сведения заявителя решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

13.4.4. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4.5. При необходимости и с уведомлением заявителя во время личного приёма могут использоваться технические средства аудио и видео записи.

13.4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством и настоящей Инструкцией.

#### 13.5. Документальное оформление личного приёма:

13.5.1. Материалы личного приёма главой района, заместителями главы администрации района и должностными лицами администрации района учитываются и обрабатываются ответственными специалистами управления и ответственными специалистами администрации района с использованием системы электронного документооборота и журналов регистрации.

13.5.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма.

13.5.3. Карточка личного приёма направляется главе района, заместителям главы администрации района и должностным лицам администрации района для наложения резолюции в случае, если в ходе личного приёма были даны поручения, либо для снятия с контроля, если в ходе личного приёма заявителю даны аргументированные разъяснения.

13.5.4. Карточка личного приёма в соответствии с резолюцией поручения направляется ответственному исполнителю для решения поставленных вопросов, подготовки и направления ответа заявителю, при этом соблюдается порядок, предусмотренный при рассмотрении письменных обращений.

13.5.5. Материалы личного приёма формируются в «Дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

13.5.6. Ответственность за организацию личного приёма, информирование о месте личного приёма, фамилии, имени и отчестве должностного лица, проводящего личный приём, контактных телефонах возлагается на ответственных специалистов управления и ответственных специалистов администрации района.

13.5.7. Обработка и учёт обращений, поступивших в ходе личного приёма, осуществляется по критерию «один гражданин, объединение граждан, юридическое лицо (коллектив граждан, объединения граждан, юридические лица) - одно обращение».

#### 14. Порядок и формы контроля работы по рассмотрению обращений

14.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы района, правильностью списания в «Дело», оформлением дел по обращениям для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района, её отраслевых (функциональных) органах (далее – Инструкция по делопроизводству) осуществляют ответственные специалисты управления.

14.2. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес заместителей главы администрации района, должностных лиц администрации района, правильностью списания в «Дело», оформлением дел по обращениям для архивного хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Сургутского района осуществляют ответственные специалисты администрации района.

14.3. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, а также подготовку ежеквартальных, полугодовых, годовых отчётов о рассмотрении обращений в администрации района.

Проверки осуществляются по поручению главы района, управляющего делами администрации района, уполномоченными отраслевыми (функциональными) органами администрации района.

14.4. Текущий контроль работы по рассмотрению обращений и принятием соответствующих решений осуществляется заместителями главы администрации района, управляющим делами администрации района, должностными лицами администрации района.

14.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, поступивших от заявителей, либо направленных в соответствии с поручением в отраслевые (функциональные) органы администрации района, осуществляют их руководители.

14.6. Текущий контроль за работой по рассмотрению обращений в администрации Сургутского района осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения нормативных актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и органов местного самоуправления Сургутского района о рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Текущий контроль проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

14.7. Координация и обеспечение централизованного учёта и рассмотрения письменных обращений в администрацию Сургутского района осуществляется управлением.

14.8. Отраслевые (функциональные) органы администрации района обеспечивают своевременное рассмотрение обращений, подготовку качественной и достоверной информации по результатам рассмотрения обращений, ежеквартально направляют отчёты о рассмотрении обращений в управление.

#### 15. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе работы по рассмотрению обращений

Заявители вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе работы по рассмотрению обращений, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

#### 16. Ответственность за нарушение настоящей инструкции

За нарушение настоящей Инструкции глава района, заместители главы администрации района, должностные лица администрации района, ответственные специалисты и исполнители несут персональную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.



Приложение 1 к Инструкции

Согласие

Я, \_\_\_\_\_

проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, дата  
выдан \_\_\_\_\_

в соответствии со статьёй 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных», Федеральным законом от 25.12.2008 № 27ФЗ «О противодействии коррупции» в связи с обращением в администрацию Сургутского района выражаю своё согласие на обработку администрацией Сургутского района своих персональных данных:

*(необходимо поставить галочку напротив тех данных, на которые даётся согласие)*

- фамилия, имя, отчество
- информация о смене фамилии, имени, отчества
- пол
- число, месяц, год рождения
- место рождения
- гражданство, национальность
- документ, удостоверяющий личность (серия, номер кем и когда выдан)
- заграничный паспорт (при наличии)
- место жительства, (дата регистрации по месту жительства)
- номера телефонов (домашний, мобильный)
- семейное положение (акты государственной регистрации рождения, брака, развода и др.)
- состав семьи (сведения о наличии детей, их возрасте, месте работы (учебы))
- отношение к воинской обязанности
- воинское звание, род войск (при наличии)
- военный билет, приписное свидетельство (сведения о постановке на воинский учёт, прохождение службы в ВС)
- сведения о полученном профессиональном и дополнительном образовании (документ об образовании) специальность и квалификация по диплому (послевузовское образование при его наличии)
- трудовая книжка
- сведения о состоянии здоровья
- автобиография
- рекомендации, характеристики
- индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН)
- номер страхового пенсионного свидетельства
- номер страхового медицинского полиса (ОМС)
- наличие судимостей
- содержание сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера меня и членов семьи в установленных законодательством случаях

Выражаю согласие на сбор, проверку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу персональных данных), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Мне разъяснены, юридические последствия отказа предоставить свои персональные данные.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Акт  
вскрытия письма, поступившего в адрес

через почтовое отделение № \_\_\_\_\_ по извещению  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Письмо вскрыто « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года комиссией в составе:

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

При проверке оказалось:

1. Состояние упаковки, обвязки, пломб или печатей:

\_\_\_\_\_  
(исправное или неисправное, в последнем случае подробно указать обнаруженные повреждения)

2. Описание вложения от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_ имеется / не  
имеется (ненужное зачеркнуть)

В письме оказались:

№ п/п	Наименование	Числится по описи от _____ № _____		Оказалось в наличии		Примечание
		количество (шт.)	масса (грамм)	количество (шт.)	масса (грамм)	

Подписи членов комиссии:

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

Администрация Сургутского района

Карточка обращения № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ наименование отраслевого (функционального) органа администрации района

Адресант (Ф.И.О. заявителя)		
E-mail		
Адрес (адрес заявителя)		
Телефон		
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)		
Социальное положение		
Льготная категория		
Источник (лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть, через законного представителя, через государственный орган, орган местного самоуправления, иные органы)		
Дата поступления		
Характер вопроса		
Содержание обращения		
<b>Ход выполнения</b>		
Резолюция (содержание резолюции)	Автор резолюции  (Ф.И.О. должностного лица)	Срок исполнения
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
<b>Результат</b>		

С контроля снял \_\_\_\_\_  
(подпись)
(Ф.И.О. должностного лица)

Администрация Сургутского района

Карточка личного приёма № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

должность руководителя

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество руководителя

Адресант (Ф.И.О. заявителя)			
E-mail			
Адрес (адрес заявителя)			
Телефон			
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)			
Социальное положение			
Льготная категория			
Дата приёма			
Характер вопроса			
Содержание обращения			
Ход выполнения			
Резолюция	Автор резолюции	Срок исполнения	
(содержание резолюции)			
	(Ф.И.О. должностного лица)		
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа	
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)			
Контроль			
(Ф.И.О. ответственного специалиста)			
Результат			

Отметка о согласии заявителя на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется / требуется

\_\_\_\_\_

(подпись должностного лица, проводившего приём)

С контроля снял \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

## Порядок проведения встреч главы Сургутского района с жителями района

### 1. Общие положения

1.1. Порядок проведения встреч главы Сургутского района с жителями района разработан с целью информирования населения о деятельности органов местного самоуправления Сургутского района (далее - порядок). Встречи главы Сургутского района (далее - глава района) с жителями района (далее - жители) являются одной из форм отчёта органов местного самоуправления перед населением.

1.2. На встречах главы района могут поступать обращения, порядок рассмотрения которых установлен действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

1.3. Порядок проведения встреч главы района с жителями включает в себя подготовку, организацию и контроль исполнения данных главой района поручений на встречах с жителями.

1.4. Подготовка, организация и контроль осуществляются в последовательности:

- составление и согласование графика встреч;
- организация проведения встреч;
- подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч;
- контроль за исполнением мероприятий;
- делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе встреч.

### 2. График проведения встреч

2.1. График проведения встреч главы района с жителями (далее - график встреч) согласовывается главой района ежеквартально.

2.2. Проект графика встреч готовится управлением по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района (далее - управление), согласовывается с главами городских и сельских поселений Сургутского района, в которых планируется проведение встреч.

2.3. Согласованный график встреч доводится до сведения заместителей главы администрации района, должностных лиц администрации района, глав городских и сельских поселений Сургутского района, в которых планируется проведение встреч, размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

### 3. Организация проведения встреч

3.1. Организацию подготовки и проведения встреч главы района с жителями осуществляет управление.

3.2. Не позднее, чем за 30 дней до дня проведения встречи управление направляет в отраслевые (функциональные) органы администрации Сургутского района информационные письма о планируемом проведении встречи, запрашивает необходимую для её подготовки информацию.

3.3. Отраслевые (функциональные) органы администрации Сургутского района не позднее, чем за 10 дней до дня проведения встречи представляют в управление информацию о реализации плановых мероприятий по городскому или сельскому поселению Сургутского района, в котором планируется проведение встречи, а также ответы на вопросы, заданные на ранее проведённой встрече.

3.4. Управление:

- не позднее, чем за 5 дней до дня проведения встречи готовит проект состава участников встречи и направляет его на согласование главе района;

- в соответствии с согласованным составом участников не позднее, чем за 3 дня доводит до сведения участников встречи информацию о дате, времени и месте проведения встречи, в случае необходимости организует централизованный отъезд участников;

- не позднее, чем за 2 дня до дня проведения встречи предоставляет главе района информацию о реализации плановых мероприятий по городскому или сельскому поселению Сургутского района, в котором планируется проведение встречи, а также ответы на вопросы, заданные на ранее проведённой встрече.

3.5. Главы городских и сельских поселений района оказывают содействие в организации встреч главы района с жителями, участвуют в их проведении.

### 4. Подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч

4.1. По итогам встречи управлением готовятся протокол и мероприятия по выполнению предложений, поступивших на встрече, в которых указывается суть обращения, поручение, ответственный исполнитель и срок исполнения поручения.

4.2. Мероприятия по итогам встречи согласовывается главой района и подлежат обязательному исполнению.

### 5. Контроль за выполнением мероприятий

5.1. Контроль за выполнением мероприятий по итогам встреч главы района с жителями осуществляет управление.

5.2. Отраслевые (функциональные) органы администрации района ежеквартально, до 25 числа последнего месяца текущего квартала, направляют в управление информацию, в том числе промежуточную, о выполнении поручений, данных на встречах.

5.3. Информация о выполнении поручений, поступившая из отраслевых (функциональных) органов администрации района, обобщается управлением и доводится до сведения главы района.

5.4. Результаты выполнения поручений доводятся непосредственно до сведения граждан (при наличии адреса), через администрации городских и сельских поселений района, официальный сайт муниципального образования Сургутский район.

## 6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в ходе встреч

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе встреч главы администрации района с жителями, осуществляется ответственным специалистом управления.

6.2. Результаты встреч главы района с жителями в части обращений граждан учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений 1 раз в квартал, в полугодие, за 9 месяцев, в год.

## Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы администрации Сургутского района

### 1. Общие положения

1.1. Порядок проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах Сургутского района заместителями главы администрации Сургутского района (далее – заместители главы администрации района) разработан с целью информирования и обеспечения права граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее - заявители) на обращение. Выездной личный приём является одной из форм обращений граждан, порядок и срок рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

1.2. Подготовка и организация проведения выездных личных приёмов включает в себя:

- составление и согласование графика проведения выездных личных приёмов;
- запись граждан на приём;
- проведение выездного личного приёма, его документальное обеспечение;
- контроль за выполнением поручений, данных на выездном личном приёме;
- делопроизводство по обращениям, поступившим на выездном личном приёме.

### 2. График выездных личных приёмов

2.1. График проведения выездных личных приёмов (далее - график) заместителями главы администрации района в населённых пунктах Сургутского района согласовывается главой Сургутского района ежеквартально, не позднее 1-го числа месяца начала квартала.

2.2. Проект графика готовится управлением по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района (далее - управление).

2.3. Согласованный график направляется управлением заместителям главы администрации района, главам городских и сельских поселений района, а также, размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

### 3. Запись на приём

Запись заявителей на выездные личные приёмы заместителями главы администрации района осуществляют специалисты приёмных заместителей главы администрации района, либо ответственные за делопроизводство специалисты



(далее - ответственный специалист), а также секретари приёмных администраций городских и сельских поселений Сургутского района (по согласованию).

#### 4. Проведение выездных личных приёмов, их документальное обеспечение

4.1. Организацию проведения выездных личных приёмов заместителями главы администрации района осуществляют ответственные специалисты администрации района, специалисты приёмных глав городских и сельских поселений.

4.2. Ответственные специалисты обеспечивают информирование жителей о дате, времени и месте проведения выездного личного приёма, а также осуществляют документальное обеспечение выездных личных приёмов, включающее в себя подготовку необходимых для их проведения материалов и документов (карточка выездного личного приёма, информация по результатам предыдущего приёма, ответы заявителям, промежуточная информация, справки, отчёты и т.п.).

4.3. В ходе выездного личного приёма ответственный специалист ведёт карточку выездного личного приёма (приложение к порядку), записывает поручения заместителя главы администрации района. В случае невозможности выезда ответственного специалиста в населённый пункт Сургутского района, где запланирован выездной личный приём, ответственный специалист готовит карточки выездного личного приёма, передаёт их заместителю главы администрации района. Заместитель главы администрации района в ходе выездного личного приёма заполняет карточку выездного личного приёма.

4.4. Ответы на вопросы, поступившие в ходе выездного личного приёма, с согласия гражданина даются устно.

Вопросы, требующие дополнительного изучения и проверки, ставятся на контроль. Ответы на такие вопросы даются письменно по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

4.5. Заместители главы администрации района визируют поручение в карточке выездного личного приёма, передают карточку выездного личного приёма ответственным специалистам.

#### 5. Контроль за исполнением поручений, данных на выездных личных приёмах

Ответственный специалист анализирует результаты выездных личных приёмов, направляет исполнителям карточки выездных личных приёмов с поручениями, отслеживает контроль исполнения, доводит результат рассмотрения до заместителя главы администрации района, проводившего выездной личный приём, направляет гражданам письменный ответ за подписью лица, проводившего приём.

## 6. Делопроизводство по обращениям, поступившим на выездных личных приёмах

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе выездных личных приёмов, осуществляется ответственными специалистами администрации района.

6.2. Отчёты о выездных личных заместителями главы администрации района представляются ответственными специалистами в управление ежеквартально не позднее 25 числа последнего месяца текущего квартала, а также по итогам полугодия и года.

6.3. Результаты выездного личного приёма учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений 1 раз в квартал, в полугодие, за 9 месяцев, в год.

Приложение к Порядку проведения  
выездных личных приёмов в населённых  
пунктах Сургутского района заместителями  
главы Сургутского района

Администрация Сургутского района

Карточка выездного личного приёма № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

должность руководителя

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество руководителя

Адресант (Ф.И.О. заявителя)			
E-mail			
Адрес (адрес заявителя)			
Телефон			
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)			
Социальное положение			
Льготная категория			
Дата приёма			
Характер вопроса			
Содержание обращения			
Ход выполнения			
Резолюция	Автор резолюции	Срок исполнения	
(содержание резолюции)			
	(Ф.И.О. должностного лица)		
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа	
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)			
Контроль			
(Ф.И.О. ответственного специалиста)			
Результат			

Отметка о согласии заявителя на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется / требуется

\_\_\_\_\_

(подпись должностного лица, проводившего приём)

С контроля снял \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

## Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района

### 1. Общие положения

1.1. Порядок проведения «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района разработан с целью информирования и обеспечения оперативной связи с жителями. «Прямая телефонная линия» является одной из форм обращений, порядок и сроки, рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района, а также одним из способов доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления Сургутского района.

1.2. Работа «прямой телефонной линии» в администрации Сургутского района (далее – администрация района) осуществляется ежемесячно в третью среду месяца с 10<sup>00</sup> до 11<sup>00</sup> часов.

1.3. «Прямая телефонная линия» проводится заместителями главы администрации Сургутского района (далее – заместители главы администрации района), руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Сургутского района (далее – руководители отраслевых (функциональных) органов администрации района).

1.4. На «прямую телефонную линию», по предварительному согласованию, могут приглашаться руководители и специалисты окружных, федеральных, государственных структур.

1.5. Подготовка, организация и проведение «прямой телефонной линии» включает в себя:

- подготовку и согласование тематического плана проведения «прямой телефонной линии»;
- проведение «прямой телефонной линии»;
- контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения;
- делопроизводство.

### 2. Тематический план «прямой телефонной линии»

2.1. Тематический план составляется управлением по работе с поселениями и связям с общественностью администрации района (далее - управление) во взаимодействии и по предложениям заместителей главы администрации района и руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации района.

2.2. Тематический план проведения «прямой телефонной линии» (далее - тематический план) согласовывается главой района на полугодие, не позднее 25-го числа месяца, предшествующего началу полугодия.

2.3. Согласованный тематический план направляется управлением заместителям главы администрации района, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации района, а также публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте муниципального образования Сургутский район не позднее 7 дней после утверждения.

### 3. Организация проведения «прямой телефонной линии»

3.1. Организацию «прямой телефонной линии» осуществляет управление.

3.2. Не позднее, чем за 5 дней до проведения «прямой телефонной линии» управление дополнительно оповещает участников и жителей Сургутского района о дате и времени её проведения.

3.3. Ответы на вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного изучения и проверки. Ответы на такие вопросы даются в порядке, предусмотренном действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

3.4. По итогам «прямой телефонной линии» управлением готовится протокол.

3.5. «Прямая телефонная линия» может проводиться с участием представителей средств массовой информации.

### 4. Контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения

4.1. Контроль по вопросам, поступившим на «прямую телефонную линию» и требующим дополнительного изучения и решения, осуществляет управление.

4.2. Результаты проведения «прямой телефонной линии» могут публиковаться в средствах массовой информации, размещаться на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

### 5. Делопроизводство по обращениям, поступившим на «прямую телефонную линию»

5.1. Ведение делопроизводства по результатам проведения «прямой телефонной линии» осуществляется ответственным специалистом управления.

5.2. Результаты проведения «прямой телефонной линии» учитываются при подготовке статистических и тематических справок.

Порядок проведения «прямых телефонных линий»  
в отраслевых (функциональных) органах  
администрации Сургутского района

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации Сургутского района (далее – отраслевые (функциональные) органы администрации района) разработан с целью информирования и обеспечения оперативной связи с жителями. «Прямые телефонные линии» являются одной из форм обращений, порядок и сроки, рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района, а также одним из способов доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления Сургутского района.

1.2. «Прямые телефонные линии» в отраслевых (функциональных) органах администрации района (далее – «прямые телефонные линии») проводятся по темам, соответствующим их компетенции.

1.3. Работа «прямых телефонных линий» осуществляется еженедельно.

День недели и время проведения «прямой телефонной линии» утверждаются приказом отраслевого (функционального) органа администрации района.

1.4. Подготовка, организация и проведение «прямых телефонных линий» включают в себя:

- подготовку и согласование плана проведения «прямых телефонных линий»;
- проведение «прямых телефонных линий»;
- контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения;
- делопроизводство.

2. План проведения «прямой телефонной линии»

2.1. По решению руководителя отраслевого (функционального) органа администрации района планы проведения «прямых телефонных линий» (далее – планы) утверждаются приказом отраслевого (функционального) органа администрации района ежеквартально.

2.2. Утверждённые планы направляются должностным лицам отраслевых (функциональных) органов администрации района, ответственным за проведение «прямой телефонной линии», и доводятся до сведения граждан через средства массовой информации и (или) официальный сайт муниципального образования Сургутский район не позднее 5 дней после утверждения.

### 3. Организация проведения «прямых телефонных линий»

3.1. Организацию проведения «прямых телефонных линий» осуществляют отраслевые (функциональные) органы администрации района.

3.2. «Прямые телефонные линии» проводятся руководителями и (или) специалистами отраслевых (функциональных) органов администрации района.

3.3. Ответы на вопросы, поступившие в ходе «прямых телефонных линий», даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного изучения и проверки. Ответы на такие вопросы даются в порядке, предусмотренном действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

3.4. Сводная информация о результатах проведения «прямых телефонных линий» направляется в управление по работе с поселениями и связям с общественностью ежеквартально, не позднее 25 числа последнего месяца текущего квартала.

3.5. «Прямые телефонные линии» могут проводиться в присутствии представителей средств массовой информации.

### 4. Контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения

4.1. Контроль по вопросам, поступившим на «прямые телефонные линии» и требующим дополнительного изучения и решения, осуществляют руководители и (или) специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации района, проводившие «прямые телефонные линии».

4.2. Результаты проведения «прямых телефонных линий» могут публиковаться в средствах массовой информации и (или) размещаться на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

### 5. Делопроизводство по вопросам, поступившим по «прямой телефонной линии»

5.1. Ведение делопроизводства по результатам проведения «прямых телефонных линий» осуществляется ответственными специалистами.

5.2. Руководители и (или) специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации района, проводившие «прямые телефонные линии», направляют материалы по результатам их проведения (список звонивших, с указанием темы обращения, результата и др.) ответственным специалистам для учёта.

5.3. Результаты проведения «прямых телефонных линий» в отраслевых (функциональных) органах администрации района учитываются при подготовке статистических и тематических справок.

## Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции»

### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы стационарных ящиков «Нет - коррупции» (далее - порядок) разработан с целью организации обратной связи с гражданами, объединениями граждан, юридических лиц (далее - заявители) посредством внесения сообщений о фактах коррупционного характера, вопросам организации противодействия коррупции на территории Сургутского района.

1.2. Стационарные ящики «Нет - коррупции» (далее - стационарные ящики) являются одной из форм обращений, порядок и срок рассмотрения которых установлены действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

1.4. Сообщения подаются через стационарные ящики в свободной письменной форме на имя главы Сургутского района. Указание фамилии, имени, отчества (при наличии), домашнего адреса заявителя не обязательно, но желательно (для подготовки письменных ответов).

1.5. Работа стационарных ящиков включает в себя:

- установку стационарных ящиков;
- выемку и организацию рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики;
- контроль за рассмотрением сообщений, направление ответов заявителям (при наличии адреса);
- делопроизводство по сообщениям, поступившим через стационарные ящики.

### 2. Установка стационарных ящиков «Нет – коррупции»

2.1. Изготовление стационарных ящиков обеспечивается МКУ «Хозяйственно-эксплуатационным управлением администрации Сургутского района» с учётом системы защиты от взлома по заявке управления по работе с поселениями и связям с общественностью (далее – управление).

2.2. Стационарные ящики устанавливаются на территории городских и сельских поселений Сургутского района в местах, доступных для граждан и имеющих круглосуточную охрану (здания администрации поселения, культурно-досуговых учреждений и т.п.), а также в зданиях администрации Сургутского района.



### 3. Организация рассмотрения сообщений, поступивших в стационарные ящики

3.1. Организацию работы по рассмотрению сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляют специалисты управления по работе с поселениями и связям с общественностью (далее - специалисты управления).

3.2. Выемка сообщений производится один раз в неделю специалистами отдела в присутствии специалистов отдела общественной безопасности и административных комиссий управления муниципальной службы, кадров и общественной безопасности администрации Сургутского района и администрации поселения, на территории которого установлен стационарный ящик. По результатам составляется акт выемки с указанием места, даты, времени, количества обнаруженных в стационарном ящике обращений, фамилий, инициалов, должности специалистов, присутствующих при выемке.

3.3. Сообщения сортируются по дате поступления, адресату, характеру вопроса.

3.4. Учёт и регистрация сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляется в журнале учёта сообщений о фактах коррупционного характера, вопросам организации противодействия коррупции на территории Сургутского района (далее - журнал сообщений), в котором указываются:

- порядковый номер сообщения;
- дата поступления (выемки) сообщения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, номер телефона (при наличии);
- краткое содержание сообщения;
- фамилия и подпись специалиста, изъявшего сообщение;
- отметка, кому направлены для принятия мер полученные сведения;
- отметка о принятых решениях, мерах, информировании заявителя о результатах рассмотрения сообщения.

3.5. На каждое зарегистрированное сообщение, поступившее через стационарные ящики, формируется карточка учёта сообщения (приложение 1 к Порядку) и направляется главе Сургутского района (далее – глава района) для определения исполнителя.

3.6. Сообщение, не поддающееся прочтению, не регистрируется, карточка учёта сообщения не заводится. По данному факту составляется акт в свободной форме, к которому приобщается сообщение.

3.7. Специалистами управления, в соответствии с резолюцией главы района, сообщение и карточка учёта сообщения сопроводительным письмом за подписью начальника управления направляется на исполнение.

3.8. Рассмотрение сообщений, поступивших через стационарные ящики, подготовка ответов заявителям (при наличии адреса заявителя) осуществляется в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Сургутского района.

#### 4. Контроль за рассмотрением сообщений, направление ответа заявителям

4.1. Контроль за рассмотрением сообщений, поступивших через стационарные ящики, осуществляется специалистами управления.

4.2. Результаты рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики, размещаются в средствах массовой информации и (или) на официальном сайте муниципального образования Сургутский район.

#### 5. Делопроизводство по сообщениям, поступившим через стационарные ящики

5.1. Ведение делопроизводства по сообщениям, поступившим через стационарные ящики, осуществляют специалисты управления.

5.2. Результаты рассмотрения сообщений, поступивших через стационарные ящики, учитываются при подготовке статистических и тематических справок.

Приложение 2 к Порядку работы  
стационарных ящиков «Нет - коррупции»

Администрация Сургутского района

Карточка учёта сообщения,  
поступившего через стационарный ящик «Нет - коррупции»

Рег. № \_\_\_\_\_

Дата регистрации \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

(при наличии) \_\_\_\_\_

Адрес заявителя

(при наличии) \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Повторность сообщения \_\_\_\_\_

Содержание сообщения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Глава Сургутского района \_\_\_\_\_

подпись

Дата передачи \_\_\_\_\_

Срок ответа \_\_\_\_\_

Содержание ответа \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С контроля снял

Глава Сургутского района \_\_\_\_\_

подпись

Приложение 7 к постановлению  
 администрации Сургутского района  
 от «01» июля 2016 года № 2292

Информация  
 о количестве и характере обращений граждан, объединений граждан,  
 юридических лиц, поступивших

в \_\_\_\_\_  
 (наименование муниципального образования)  
 за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
 (квартал, полугодие, 9 месяцев, год)

№ п/п	Наименование сведений	Предыдущий период 20__ год	Отчётный период 20__ год	Отчётный период к предыдущему в %
1.	Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приёмах, на выездных приёмах) (сумма строк 2,8,11,14)			
2.	Количество письменных обращений из них:			
2.1.	Бессмысленные по содержанию			
2.2.	Доложено руководству:			
	- поставлено на контроль			
	- направлено на исполнение без контроля			
	- коллективных			
	- повторных			
3.	Рассмотрено с нарушением установленных сроков			
4.	Проверено обращений граждан с выездом на место			
5.	Заявители льготных категорий: (письменные обращения)			
	- афганцы			
	- вдовы			
	- ветераны труда			
	- инвалиды			
	- инвалиды труда			
	- инвалиды детства			
	- инвалиды ВОВ			
	- матери-одиночки			
	- мигранты и беженцы			
	- многодетные семьи			
	- опекуны			
	- пострадавшие от пожара			
	- пострадавшие от радиации			
	- репрессированные			
	- семьи погибших			
	- участники ВОВ			
	- участники локальных войн			
	- МНС (ханты)			
	- ветераны ВС			
	- труженики тыла			

	-сироты			
	<b>Всего:</b>			
	- не имеют льгот			
	Данные о приёме граждан по личным вопросам:			
6	Всего проведено личных приёмов граждан, в том числе:			
6.1.	- первым руководителем			
6.2.	- его заместителями			
6.3.	- начальниками подразделений исполнительного органа			
7	Принято всего граждан на личных приёмах, в том числе:			
7.1.	- первым руководителем			
7.2.	- его заместителями			
7.3.	- начальниками подразделений исполнительного органа			
8	Рассмотрено всего обращений на личных приёмах граждан			
8.1.	- первым руководителем			
8.2.	- его заместителями			
8.3.	- начальниками подразделений исполнительного органа			
	Данные о выездных личных приёмах граждан заместителями первого руководителя:			
9	Всего проведено выездных приёмов			
10	Принято всего граждан на выездных приёмах			
11	Рассмотрено всего обращений на выездных приёмах			
	Данные о встречах с гражданами первым руководителем:			
12	Всего проведено встреч с гражданами			
13	Количество граждан, принявших участие во встречах			
14	Количество вопросов, заданных гражданами на встречах			
15	Принято всего граждан отделом по работе с обращениями граждан			
16	Поступило обращений в городские и сельские поселения, всего:			
	- письменных			
	- устных (на личных приёмах, выездных личных приёмах, встречах)			

Подпись руководителя

Приложение 8 к постановлению администрации Сургутского района от « 01 » июля 2016 года № 2292

Информация  
о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, объединений граждан, юридических лиц, о результатах их рассмотрения

В \_\_\_\_\_  
(наименование муниципального образования )  
за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
(квартал, полугодие, 9 месяцев, год)

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений		Количество устных обращений			Всего
		всего	в т.ч. из вышестоящих организаций	Количество обращений на личном приеме	Выездной личный приём	Встречи	
1	Темы обращений:						
1.1.	Строительство						
1.2.	Транспорт и связь						
1.3.	Трудовые вопросы (миграция)						
1.4.	Государство, общество, политика						
1.5.	Наука, культура, спорт						
1.6.	Образование						
1.7.	Предпринимательская деятельность						
1.8.	Деятельность крестьянско-фермерских хозяйств						
1.9.	Землепользование						
1.10.	Жилищные вопросы						
1.11.	Снос ветхого и аварийного жилья						
1.12.	Коммунально-бытовое обслуживание						
1.13.	Социальное обеспечение						
1.14.	Опека и попечительство						
1.15.	Финансовые вопросы						
1.16.	Здравоохранение						
1.17.	Экология и природопользование						
1.18.	Жалобы на должностные лица						
1.19.	Работа правоохранительных органов						
1.20.	Коррупция						
1.21.	Работа с обращениями граждан						
1.22.	Вопросы, не вошедшие в классификатор						
	Итого: (сумма строк 1.1-1.22)						
2	Результаты рассмотрения:						
2.1.	Поддержано						
2.2.	Разъяснено						
2.3.	Не поддержано						
2.4.	Находится в работе						
	Итого (сумма строк 2.1-2.4)						

Подпись руководителя

Приложение 9 к постановлению  
администрации Сургутского района  
от « 01 » июля 2016 года № 2292

Информация  
о приёме граждан, объединений граждан, юридических лиц на личных приёмах заместителями  
главы Сургутского района, руководителями отраслевых (функциональных) органов  
администрации района  
за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
(квартал, полугодие, 9 месяцев, год)

№ п/п	Наименование	I кв.	I полугод.	9 мес.	20__ г.
1	Запланировано личных приёмов, из них:				
1.1.	- состоялось				
1.2.	- не состоялось				
2	Принято граждан всего, из них:				
2.1.	- с участием 1 гражданина				
2.2.	- с участием 2 и более граждан				
3	Рассмотрено обращений всего, из них:				
3.1.	индивидуальных				
3.2.	коллективных				
4	Результаты рассмотрения:				
	- поддержано				
	- разъяснено				
	- не поддержано				
	- находится в работе				
5	Тематика вопросов (наименование, количество обращений):				
	- Строительство				
	- Транспорт и связь				
	- Трудовые вопросы (миграция)				
	- Государство, общество, политика				
	- Наука, культура, спорт				
	- Образование				
	- Предпринимательская деятельность				
	- Деятельность крестьянско-фермерских хозяйств				
	- Землепользование				
	- Жилищные вопросы				
	- Снос ветхого и аварийного жилья				
	- Коммунально-бытовое обслуживание				
	- Социальное обеспечение				
	- Опекa и попечительство				
	- Финансовые вопросы				
	- Здравоохранение				
	- Экология и природопользование				
	- Жалобы на должностные лица				
	- Работа правоохранительных органов				
	- Коррупция				

	- Работа с обращениями граждан				
	- Вопросы, не вошедшие в классификатор				

Подпись руководителя



Приложение 10 к постановлению  
 администрации Сургутского района  
 от « 01 » июля 2016 года № 2292

Информация о приёме граждан, объединений граждан, юридических лиц на выездных личных приёмах заместителями главы Сургутского района

за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
 (квартал, полугодие, 9 месяцев, год)

№ п/п	Наименование	I кв.	I полугод.	9 мес.	20__ г.
1	Запланировано выездных личных приёмов, из них:				
	- состоялось				
	- не состоялось				
2	Принято граждан всего, в том числе по населённым пунктам:				
	- (наименование населённого пункта)				
	- (наименование населённого пункта)				
2.1.	Из них:				
	- с участием 1 гражданина				
	- с участием 2 и более граждан				
3	Рассмотрено обращений всего, из них:				
	- индивидуальных				
	- коллективных				
4	Результаты рассмотрения:				
	- поддержано				
	- разъяснено				
	- не поддержано				
	- находится в работе				
5	Тематика вопросов (наименование, количество обращений):				
	- Строительство				
	- Транспорт и связь				
	- Трудовые вопросы (миграция)				
	- Государство, общество, политика				
	- Наука, культура, спорт				
	- Образование				
	- Предпринимательская деятельность				
	- Деятельность крестьянско-фермерских хозяйств				
	- Землепользование				
	- Жилищные вопросы				
	- Снос ветхого и аварийного жилья				
	- Коммунально-бытовое обслуживание				
	- Социальное обеспечение				
	- Опекa и попечительство				
- Финансовые вопросы					
- Здравоохранение					

- Экология и природопользование				
- Жалобы на должностные лица				
- Работа правоохранительных органов				
- Коррупция				
- Работа с обращениями граждан				
- Вопросы, не вошедшие в классификатор				

Подпись руководителя

Приложение 11 к постановлению  
 администрации Сургутского района  
 от « 01 » июля 2016 года № 2292

Информация  
 о сообщениях, поступивших на «прямые телефонные линии»  
 в отраслевые (функциональные) органы администрации района  
 за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
 (квартал, полугодие, 9 месяцев, год)

№ п/п	Наименование	I кв.	I полугод.	9 мес.	20__ г.
1	Количество запланированных «Прямых телефонных линий»				
2	Количество проведённых «Прямых телефонных линий»				
3	Поступило вопросов (количество)				
4	Приняты меры (количество): - поддержано - разъяснено - не поддержано - находится в работе				
5	Тематика вопросов (количество):				
	- Строительство				
	- Транспорт и связь				
	- Трудовые вопросы (миграция)				
	- Государство, общество, политика				
	- Наука, культура, спорт				
	- Образование				
	- Предпринимательская деятельность				
	- Деятельность крестьянско-фермерских хозяйств				
	- Землепользование				
	- Жилищные вопросы				
	- Снос ветхого и аварийного жилья				
	- Коммунально-бытовое обслуживание				
	- Социальная защита				
	- Опекa и попечительство				
	- Финансовые вопросы				
	- Здравоохранение				
	- Экология, природопользование				
	- Жалобы на должностные лица				
	- Работа органов внутренних				
- Коррупция					
- Работа с обращениями граждан					
- Вопросы, не вошедшие в классификатор					

Подпись руководителя



10	Жилищные вопросы								
11	Снос ветхого и аварийного жилья								
12	Коммунально-бытовое обслуживание								
13	Социальная защита								
14	Опека и попечительство								
15	Финансовые вопросы								
16	Здравоохранение								
17	Экология, природопользование								
18	Жалобы на должностные лица								
19	Работа органов внутренних								
20	Коррупция **								
21	Работа с обращениями граждан								
22	Вопросы, не вошедшие в классификатор								
	Всего								

\*Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от заявителей непосредственно в отраслевой (функциональный) орган администрации Сургутского района.

\*\*С приложением краткой информации о характере обращений и результате рассмотрения.

Подпись руководителя





компетенции в соотв. с п. 3.ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006																			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

\*Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, юридических лиц непосредственно в отраслевой (функциональный) орган администрации Сургутского района.

\*\*С приложением краткой информации о характере обращений и результате рассмотрения.