



Администрация Ненецкого автономного округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 июня 2023 г. № 187-п
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Положения
об организации рассмотрения обращений граждан
губернатором Ненецкого автономного округа,
Администрацией Ненецкого автономного округа,
заместителями губернатора
Ненецкого автономного округа**

Руководствуясь частью 2 статьи 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях единого подхода к рассмотрению обращений граждан Администрация Ненецкого автономного округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан губернатором Ненецкого автономного округа, Администрацией Ненецкого автономного округа, заместителями губернатора Ненецкого автономного округа согласно Приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Ненецкого автономного округа



Ю.В. Безудный

Приложение
к постановлению Администрации
Ненецкого автономного округа
от 26.06.2023 № 187-п
«Об утверждении Положения
об организации рассмотрения
обращений граждан губернатором
Ненецкого автономного округа,
Администрацией Ненецкого
автономного округа, заместителями
губернатора Ненецкого
автономного округа»

**Положение
об организации рассмотрения обращений
граждан губернатором Ненецкого автономного округа,
Администрацией Ненецкого автономного округа,
заместителями губернатора
Ненецкого автономного округа**

**Раздел I
Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, гражданин), поступившими в адрес губернатора Ненецкого автономного округа (далее – губернатор), Администрации Ненецкого автономного округа (далее – Администрация), заместителей губернатора Ненецкого автономного округа (далее – заместители губернатора), и определяет порядок организации рассмотрения этих обращений.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Ненецкого автономного округа от 22.03.2011 № 11-оз «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в органы государственной власти Ненецкого автономного округа и в органы местного самоуправления» (далее – закон Ненецкого автономного округа «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в органы государственной власти Ненецкого автономного округа и в органы местного самоуправления»), постановлением губернатора

Ненецкого автономного округа от 16.08.2021 № 58-пг «Об утверждении категорий обращений, обрабатываемых исполнительными органами Ненецкого автономного округа с использованием механизмов ускоренного решения, и сроков их рассмотрения».

3. Организация рассмотрения обращений, поступивших губернатору, в Администрацию и (или) заместителям губернатора, осуществляется отделом документооборота, делопроизводства и работы с обращениями граждан Аппарата Администрации (далее – отдел документооборота).

4. Делопроизводство по организации рассмотрения обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «ДЕЛО») с учетом положений Инструкции по делопроизводству в Администрации Ненецкого автономного округа и иных исполнительных органах Ненецкого автономного, утвержденной постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 15.05.2018 № 110-п (далее – Инструкция по делопроизводству).

Раздел II

Порядок приема и первичной обработки обращений

5. Обращения, поступившие по почте или в электронной форме, принятые в ходе личного приема граждан, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и адресованные губернатору, в Администрацию и (или) заместителям губернатора, передаются в отдел документооборота.

6. Обращения в электронной форме поступают губернатору, в Администрацию и (или) заместителям губернатора посредством электронной приемной Администраций, размещенной на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», путем заполнения гражданином специальной формы (далее – электронная приемная), а также посредством системы межведомственного электронного документооборота.

7. Отдел документооборота при приеме обращений проверяет правильность их адресования в соответствии с требованиями, установленными частями 1 и 2 статьи 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. На обращении проставляется отметка о поступлении в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

По просьбе гражданина сотрудник отдела документооборота при приеме письменного обращения удостоверяет своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, отметка о поступлении проставляется на сопроводительном письме.

Поступившие с обращением документы и конверт (упаковка) прикладываются к тексту обращения.

9. В случае отсутствия текста обращения отделом документооборота

составляется акт в двух экземплярах, который подписывается начальником отдела документооборота. Один экземпляр акта направляется отправителю, второй остается в отделе документооборота.

10. Поступившее обращение на иностранном языке (при отсутствии перевода на русский язык) в день регистрации передается отделом документооборота в уполномоченный за международное сотрудничество исполнительный орган Ненецкого автономного округа, который осуществляет перевод текста указанного обращения на русский язык в течение 2 рабочих дней со дня его поступления из отдела документооборота.

Раздел III Порядок регистрации обращений

11. Отдел документооборота в течение трех календарных дней с момента поступления регистрирует обращение в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству и настоящим Положением.

12. При регистрации обращения в регистрационную карточку в СЭД «ДЕЛО» (далее – РК обращения) вносится следующая информация:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина (адрес электронной почты – при поступлении обращения в электронной форме, а также в случае, установленном пунктом 32 настоящего Положения);
- способ доставки обращения;
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- шифр тематики обращения в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (если в обращении ставится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр тематики);
- тема обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
- контрольная дата исполнения обращения;
- иные сведения.

13. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера поступления в пределах календарного года, дополнительного цифрового индекса, означающего порядковый номер обращения, поступившего в пределах календарного года из Администрации Президента Российской Федерации, дополнительного буквенного индекса, означающего запрос информации или обращение, поступившее от главного федерального инспектора по Ненецкому автономному округу аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, руководителя приемной Президента Российской Федерации в Ненецком автономном округе.

14. Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то в РК обращения вносится

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина в отношении которого обратилась данная организация или должностное лицо.

Если обращение подписано двумя и более авторами, в поле «Корреспондент» РК обращения вносится запись об указанной в письме группе авторов (жители, жильцы, коллектив), в скобках указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, который стоит первым в списке подписавших обращение, или гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Проставляется отметка «Коллективное».

Если обращение направлено объединением граждан, в том числе юридическим лицом, в поле «Корреспондент» указывается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) представителя объединения граждан (юридического лица), подписавшего обращение.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, в поле «Корреспондент» указывается «Аноним».

15. К РК обращения прикрепляется электронный образ обращения и прилагаемых к нему документов и материалов (кроме книг, брошюр, газет, журналов, иной полиграфической продукции, информации с внешних цифровых носителей, документов, содержащих персональные данные).

16. Заполнение в РК обращения поля «Связки» является обязательным, если регистрируемое обращение поступило от одного и того же гражданина в пределах одного календарного года по одной и той же тематике.

Раздел IV

Порядок организации рассмотрения обращений

17. Отдел документооборота при регистрации поступивших обращений оценивает их в соответствии с требованиями частей 1, 3, 3.1, 4, 6 статьи 8 и частей 1–6 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, указанных в частях 3, 3.1, 4 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», отдел документооборота подготавливает проект уведомления гражданина о переадресации его обращения.

В случае, указанном в части 1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при наличии в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел документооборота направляет обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случаях, указанных в частях 2, 4, 4.1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», отдел документооборота не передает обращение на рассмотрение губернатору (заместителю губернатора) и направляет гражданину соответствующее сообщение.

18. Отдел документооборота распечатывает «Карточку регистрации писем, заявлений и жалоб граждан» из СЭД «ДЕЛО» по каждому обращению, подлежащему направлению на рассмотрение губернатору (заместителю губернатора).

19. При рассмотрении обращения губернатор (заместитель губернатора) принимает решение о подготовке ответа по существу поставленных в обращении

вопросов или направлении обращения на рассмотрение по компетенции в исполнительные органы Ненецкого автономного округа, иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам с учетом требований, предусмотренных частями 3, 3.1, 4, 7 статьи 8 и частей 1, 3, 5, 5.1, 6 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

20. В случае обжалования действия (бездействия) руководителя исполнительного органа Ненецкого автономного округа, обращение направляется на рассмотрение заместителю губернатора, курирующему данный исполнительный орган Ненецкого автономного округа в соответствии со структурой исполнительных органов Ненецкого автономного округа.

21. Сроки рассмотрения обращений не могут превышать сроки, предусмотренные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением губернатора Ненецкого автономного округа от 16.08.2021 № 58-пг «Об утверждении категорий обращений, обрабатываемых исполнительными органами Ненецкого автономного округа с использованием механизмов ускоренного решения, и сроков их рассмотрения».

22. Резолюция губернатора (заместителя губернатора) о рассмотрении обращения вносится отделом документооборота в РК обращения.

23. Для подготовки ответа по существу поставленных в обращении вопросов отдел делопроизводства передает обращение вместе с «Карточкой регистрации писем, заявлений и жалоб граждан» ответственному исполнителю в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

24. Подготовка ответа на обращение, его согласование и подписание являются неотъемлемой составляющей общего срока рассмотрения обращения.

Подготовка ответа осуществляется с использованием СЭД «ДЕЛО» в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

25. В случае если исполнителями назначено несколько заместителей губернатора и (или) руководителей исполнительных органов Ненецкого автономного округа, ответственным исполнителем за подготовку ответа на обращение является исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа на обращение, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Ответственный исполнитель готовит обобщающий ответ на обращение в установленный срок.

26. Ответственный исполнитель по запросу гражданина представляет ему устную (в том числе по телефону) информацию о регистрации письменного обращения и о сроках его рассмотрения, а также о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

27. Подготовленный ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

28. Отдел документооборота проверяет правильность оформления проектов ответов, подготовленных за подписью губернатора (заместителя губернатора).

В случае несоответствия подготовленного проекта ответа требованиям, установленным Инструкцией по делопроизводству и настоящим Положением, отдел документооборота предлагает ответственному исполнителю переоформить проект ответа. При этом срок рассмотрения обращения не продлевается.

29. Ответ на обращение, подготовленный в СЭД «ДЕЛО», подписывается электронной подписью, а также собственноручной подписью на бумажном носителе в зависимости от формы обращения гражданина и способа отправки ответа.

30. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, включая обращение объединения граждан, в том числе юридического лица, направляется на указанный в обращении адрес с учетом требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и дополнительных гарантий, установленных статьей 2 закона Ненецкого автономного округа «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в органы государственной власти Ненецкого автономного округа и в органы местного самоуправления».

31. В случае, если ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, одновременно с отправкой ответа в электронной почте формируется запрос на уведомление о его доставке и прочтении получателем.

32. По просьбе гражданина ответ может быть дополнительно направлен по электронному и (или) почтовому адресу, указанному в обращении, независимо от формы подачи обращения, а также с использованием средств факсимильной связи.

33. Направление обращения на рассмотрение по компетенции в исполнительные органы Ненецкого автономного округа, иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам осуществляется отделом документооборота на бумажном носителе или в электронной форме в зависимости от формы обращения гражданина.

Ответ на обращение, направленное в исполнительный орган Ненецкого автономного округа на рассмотрение в соответствии с его компетенцией, готовит и направляет гражданину указанный исполнительный орган Ненецкого автономного округа.

Копия ответа гражданину исполнительным органом Ненецкого автономного округа направляется в отдел документооборота.

34. Уведомление о переадресации обращения направляется гражданину отделом документооборота в соответствии с его формой обращения (в письменной или электронной форме).

35. Отдел документооборота в РК обращения в поле «Связки» указывает регистрационные карточки с электронным образом подписанного и зарегистрированного ответа на обращение, дополнительными материалами, относящимися к рассмотрению обращения по существу поставленных в нем вопросов.

36. В случаях, указанных в части 2 статьи 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», губернатор, заместитель губернатора или руководитель исполнительного органа Ненецкого автономного округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подготавливает ответственный исполнитель.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленное в СЭД «ДЕЛО», подписывается электронной подписью, а также собственноручной подписью на бумажном носителе в зависимости от формы обращения гражданина и способа отправки ответа.

В случае, если уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, одновременно с отправкой ответа в электронной почте формируется запрос на уведомление о его доставке и прочтении получателем.

37. В случае возврата письменного ответа на обращение или невозможности доставки обращения по указанному электронному адресу отдел документооборота вносит в соответствующую РК обращения информацию с указанием причины возврата или невозможности доставки ответа на обращение по указанному адресу электронной почты.

38. Информацию о ходе рассмотрения обращения, направленного посредством электронной приемной Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (регистрационный номер и дату регистрации обращения, информацию о дате и регистрационном номере ответа на обращение), гражданин может получить, зарегистрировавшись в установленном порядке в личном кабинете раздела «Обращения граждан» официального сайта Администрации.

Раздел V

Контроль за соблюдением порядка организации рассмотрения обращений граждан

39. Контроль за обеспечением порядка организации рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом документооборота.

40. Постановка обращения на контроль осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. При этом в РК обращения проставляется плановая дата отправки ответа на обращение.

41. Отдел документооборота ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений с использованием СЭД «ДЕЛО», в том числе применяя следующие меры упреждающего контроля:

направление напоминаний исполнителям;

информирование исполнителей о приближении контрольных сроков;

получение от исполнителей устной информации о ходе исполнения обращений.

42. Текущий контроль за рассмотрением обращений возлагается на государственных гражданских служащих, сотрудников, ответственных за работу с обращениями в исполнительных органах Ненецкого автономного округа.

43. Датой снятия с контроля обращения является дата почтового отправления или направления по адресу электронной почты исходящего письма (ответа) гражданину или сопроводительного письма к документам и материалам по запросу информации для рассмотрения обращения.

44. После направления ответа на обращение начальник отдела документооборота вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

Дополнительному контролю подлежат обращения в случае, если в ответе указывается, что поставленный в обращении вопрос будет решен в течение определенного периода времени.

Уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль направляется ответственному исполнителю с указанием контрольной даты ответа. В РК обращения ставится отметка о постановке на дополнительный контроль.

Ответственный исполнитель в установленный срок направляет в отдел

документооборота (в случае необходимости гражданину) информацию об окончательном решении вопроса.

Раздел VI

Ответственность за нарушение требований настоящего Положения

45. Государственные гражданские служащие и работники исполнительных органов Ненецкого автономного округа, осуществляющие подготовку ответов при рассмотрении обращений по существу поставленных в обращении вопросов, поступивших в адрес губернатора, Администрации, заместителей губернатора, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

46. Начальник отдела документооборота несет персональную ответственность за нарушение установленного настоящим Положением порядка организации рассмотрения обращений, поступивших губернатору, в Администрацию и (или) заместителям губернатора, и подготовки ответов на них за подписью губернатора, (заместителя губернатора).

47. Государственные гражданские служащие и работники исполнительных органов Ненецкого автономного округа, осуществляющие подготовку ответов при рассмотрении обращений по существу поставленных в обращении вопросов, поступивших в адрес губернатора, Администрации, заместителей губернатора, за нарушение установленного настоящим Положением порядка организации рассмотрения обращений несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел VII

Хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений

48. Обращения, зарегистрированные отделом документооборота, с информацией о результатах их рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в отделе документооборота в соответствии с номенклатурой дел Администрации и Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа, утвержденной в установленном порядке.

49. Регистрационные карточки с электронными образами документов с информацией о результатах рассмотрения обращений, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в электронном виде в СЭД «ДЕЛО».

50. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению – пять лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.
