

## КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

### ГЛАВА ГОРОДА НОРИЛЬСКА

#### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 26 августа 2013 г. N 39

#### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН (ВКЛЮЧАЯ ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА), ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, АДРЕСОВАННЫХ ГЛАВЕ ГОРОДА НОРИЛЬСКА, ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ ГОРОДА НОРИЛЬСКА**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом муниципального образования город Норильск, Решением Норильского городского Совета депутатов от 21.10.2008 N 14-328 "Об утверждении Положения о материально-техническом и организационном обеспечении деятельности органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск", в соответствии с правовой позицией Конституционного Суда Российской Федерации, выраженной в Постановлении от 18.07.2012 N 19-П, в целях упорядочения работы с обращениями граждан, объединениями граждан (включая юридические лица) и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования город Норильск,

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан (включая юридические лица), индивидуальных предпринимателей, адресованных Главе города Норильска, проведения личного приема граждан Главой города Норильска (прилагается).

2. Установить, что ответы (письма, уведомления) на обращения, адресованные Главе города Норильска, подписываются Главой города Норильска либо уполномоченным должностным лицом - руководителем аппарата Норильского городского Совета депутатов (должностным лицом, исполняющим его обязанности в период временного отсутствия).

3. Руководителю Администрации города Норильска Ружникову А.Б.:

3.1. Обеспечить исполнение Порядка, указанного в пункте 1 настоящего Постановления, издав соответствующий правовой акт;

3.2. Определить уполномоченное структурное подразделение Администрации города Норильска, ответственное за работу с обращениями граждан, адресованными Главе города Норильска;

3.3. Определить должностных лиц Администрации города Норильска, ответственных за своевременное предоставление ответов (запрашиваемой информации) по обращениям граждан, объединений граждан (включая юридические лица), индивидуальных предпринимателей.

4. Руководителю аппарата Норильского городского Совета депутатов Сотникову Р.Б. обеспечить:

4.1. Исполнение Порядка, указанного в пункте 1 настоящего Постановления;

4.2. Внесение соответствующих изменений в должностную инструкцию руководителя аппарата Норильского городского Совета депутатов;

4.3. Ознакомление с настоящим Постановлением работников Норильского городского Совета депутатов, непосредственно работающих с обращениями граждан, объединений граждан (включая юридические лица), индивидуальных предпринимателей.

5. Считать утратившим силу Постановление Главы города Норильска от 02.07.2012 N 42 "Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, адресованных Главе города Норильска, проведения личного приема граждан Главой города Норильска".

6. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его подписания.

**ПОРЯДОК  
ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ  
ГРАЖДАН (ВКЛЮЧАЯ ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА), ИНДИВИДУАЛЬНЫХ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, АДРЕСОВАННЫХ ГЛАВЕ ГОРОДА НОРИЛЬСКА,  
ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ ГОРОДА НОРИЛЬСКА**

1. Общие положения

1.1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан (включая юридические лица), индивидуальных предпринимателей, адресованных Главе города Норильска, проведения личного приема граждан Главой города Норильска (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом муниципального образования город Норильск, Решением Норильского городского Совета депутатов от 21.10.2008 N 14-328 "Об утверждении Положения о материально-техническом и организационном обеспечении деятельности органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск".

1.2. Организация рассмотрения обращений граждан, объединений граждан (включая юридические лица), индивидуальных предпринимателей, адресованных Главе города Норильска, проведения личного приема граждан Главой города Норильска осуществляется структурным подразделением Администрации города Норильска, уполномоченным Руководителем Администрации города Норильска (далее - уполномоченное структурное подразделение), в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) с особенностями, установленными настоящим Порядком, если иное не предусмотрено федеральным законодательством и муниципальными правовыми актами муниципального образования город Норильск.

1.3. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значении, определенном Федеральным законом.

1.4. Делопроизводство по обращениям, адресованным Главе города Норильска, проведению личного приема граждан Главой города Норильска ведется уполномоченным структурным подразделением отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за нарушение порядка и несоблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством и настоящим Порядком несут Руководитель Администрации города Норильска, руководитель аппарата Норильского городского Совета депутатов и иные должностные лица, установленные настоящим Порядком.

1.6. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, разрешаются Главой города Норильска.

2. Прием, обработка и учет обращений

2.1. Прием, обработка и учет обращений граждан, объединений граждан (включая

юридические лица), индивидуальных предпринимателей (далее - заявители), адресованных Главе города Норильска (далее - обращение), осуществляется уполномоченным структурным подразделением.

2.2. При приеме и обработке обращений работником уполномоченного структурного подразделения производится проверка правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений.

2.3. При наличии во входящей корреспонденции, наряду с обращением, денег, ценных бумаг, подлинных документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка и др.), а также в случаях, если при вскрытии конвертов не обнаружилось документов, упомянутых в обращении, либо не обнаружилось самого текста обращения, работником уполномоченного структурного подразделения составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в уполномоченном структурном подразделении, второй приобщается к поступившему обращению (при отсутствии обращения - к конверту). С поступивших подлинных документов снимаются копии, которые приобщаются к обращению. Деньги работником уполномоченного структурного подразделения возвращаются заявителю почтовым переводом, при этом почтовые расходы осуществляются за счет заявителя. Подлинные документы возвращаются заявителю лично (под роспись), а при невозможности вернуть их лично отправляются заказным письмом с уведомлением, при этом почтовые расходы возмещаются за счет бюджета муниципального образования город Норильск.

2.4. Обращения на имя Главы города Норильска, поступившие в виде электронного документа, в том числе через электронные терминалы, установленные в социальных и торговых объектах города Норильска, распечатываются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом с особенностями, установленными настоящим Порядком.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе через электронные терминалы, установленные в социальных и торговых объектах города Норильска, уведомление заявителя о переадресации обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.5. Письменное обращение на имя Главы города Норильска с отметкой "лично", передается Главе города Норильска невскрытым. В случае если Главой города Норильска установлено, что письменное обращение с отметкой "лично" не является письмом личного характера, то оно передается в уполномоченное структурное подразделение для дальнейшей обработки.

2.6. Каждый понедельник руководитель уполномоченного структурного подразделения представляет руководителю аппарата Норильского городского Совета депутатов сведения за предыдущую неделю об общем количестве поступивших обращений, адресованных Главе города Норильска, предмете обращений.

2.7. Ежемесячно до 15 числа Руководитель Администрации города Норильска представляет Главе города Норильска информационную справку, содержащую сведения о количестве поступивших обращений за предыдущий месяц, предмете обращений, результате рассмотрения, наиболее часто встречающихся вопросах, об ответственных за подготовку ответа исполнителях, допустивших нарушение законодательства об обращениях граждан.

### 3. Регистрация и рассмотрение обращений

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации работниками уполномоченного структурного подразделения в срок, установленный Федеральным законом.

3.2. Если обращение содержит вопросы, рассмотрение которых находится в компетенции государственных органов, Администрации города Норильска, нескольких органов, иных юридических лиц или должностных лиц, то работники уполномоченного структурного подразделения в течение пяти дней со дня регистрации обращения готовят проект письма за подписью руководителя аппарата Норильского городского Совета депутатов (далее - Городской Совет) (с указанием, что письмо подготовлено по поручению Главы города Норильска) о направлении данного обращения соответствующим органам, в Администрацию города Норильска, иным юридическим лицам или должностным лицам, с одновременным уведомлением заявителя,

направившего обращение, о переадресации обращения, если иное не предусмотрено настоящим Порядком.

3.3. Если в обращении обжалуются действия (бездействие) должностного лица государственного органа, должностного лица Администрации города Норильска (за исключением Руководителя Администрации города Норильска), либо структурного подразделения Администрации города Норильска, то работники уполномоченного структурного подразделения в течение пяти дней со дня регистрации готовят проект письма за подписью руководителя аппарата Городского Совета (с указанием, что письмо подготовлено по поручению Главы города Норильска) о направлении обращения соответственно вышестоящему должностному лицу государственного органа либо Руководителю Администрации города Норильска с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение.

3.4. Если в обращении обжалуется судебное решение, работники уполномоченного структурного подразделения в течение пяти дней со дня регистрации готовят проект письма за подписью руководителя аппарата Городского Совета (с указанием, что письмо подготовлено по поручению Главы города Норильска) о возвращении обращения заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, работники уполномоченного структурного подразделения в течение пяти дней со дня регистрации обращения готовят проект письма за подписью руководителя аппарата Городского Совета (с указанием, что письмо подготовлено по поручению Главы города Норильска) о возвращении обращения заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Если в обращении обжалуются действия (бездействие) Руководителя Администрации города Норильска или депутатов Городского Совета, при осуществлении ими депутатских обязанностей, то данное обращение с подборкой соответствующих материалов (предыдущие обращения, ответы Руководителя Администрации города Норильска (иного должностного лица Администрации города Норильска)) в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляются работниками уполномоченного структурного подразделения через общий отдел (канцелярию) Городского Совета в экспертно-правовой отдел Городского Совета.

Экспертно-правовой отдел Городского Совета в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения с соответствующими материалами, указанными в абзаце первом настоящего подпункта, из общего отдела (канцелярии) Городского Совета готовит пояснительную записку о кратком содержании обращения, действиях должностных лиц Администрации города Норильска (Руководителя Администрации города Норильска, заместителей Руководителя Администрации города Норильска по направлениям) по отработке обращения, рекомендациях о необходимости принятия того или иного решения. Указанная пояснительная записка подписывается начальником экспертно-правового отдела Городского Совета, регистрируется в журнале регистрации экспертно-правового отдела Городского Совета и направляется Главе города Норильска.

Глава города Норильска на основании поступивших к нему документов, указанных в настоящем пункте, рассматривая обращение, может провести совещание по данному вопросу либо заслушать конкретных должностных лиц Администрации города Норильска.

По результатам рассмотрения обращения, согласно резолюции Главы города Норильска либо протоколу совещания, экспертно-правовой отдел Городского Совета готовит проект ответа на обращение за подписью Главы города Норильска. После подписания ответ через общий отдел (канцелярию) Городского Совета передается в уполномоченное структурное подразделение. Копия ответа не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания ответа, направляется в электронном виде по электронному адресу: [obpriemna@norilsk-city.ru](mailto:obpriemna@norilsk-city.ru).

Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращения, указанного в

настоящем пункте, возлагается на должностных лиц экспертно-правового отдела Городского Совета.

3.7. Если поступившее обращение касается деятельности Городского Совета, то работники уполномоченного структурного подразделения в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, не регистрируя, передают данное обращение в общий отдел (канцелярию) Городского Совета по реестру для регистрации и учета, подготовки и отправки ответа.

3.8. Регистрация обращений, писем за подписью руководителя аппарата Городского Совета о переадресации обращения, об уведомлении заявителя, писем за подписью Главы города Норильска и их отправление, за исключением обращений, указанных в пункте 3.7 настоящего Порядка, осуществляются работниками уполномоченного структурного подразделения.

3.9. Сроки рассмотрения обращений со дня регистрации не должны превышать 30 календарных дней, срок рассмотрения обращений, поступивших через электронные терминалы, установленные в социальных и торговых объектах города Норильска, и подготовки на них ответов составляет 15 календарных дней со дня их поступления в адрес Администрации города Норильска. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен в соответствии с Федеральным законом должностным лицом, на рассмотрение которому поступило обращение.

3.10. Структурные подразделения Администрации города Норильска, должностные лица Администрации города Норильска при направлении (на почтовый адрес) ответа на обращение заявителя, поступившее через электронные терминалы, установленные в социальных и торговых объектах города Норильска, в соответствии с пунктами 3.3, 3.4 настоящего Порядка, копию ответа не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания ответа, направляют в электронном виде по электронному адресу: [obpriemnaya@norilsk-city.ru](mailto:obpriemnaya@norilsk-city.ru). Если в обращении заявителя указан электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ в электронном виде направляется по электронному адресу: [obpriemnaya@norilsk-city.ru](mailto:obpriemnaya@norilsk-city.ru) для дальнейшей его отправки работниками уполномоченного структурного подразделения заявителю.

3.11. Ежемесячно не позднее 15 числа работниками уполномоченного структурного подразделения подготавливается обзор обращений заявителей для дальнейшего его размещения на официальном сайте муниципального образования город Норильск, с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Обзор обращений обязательно должен включать в себя обобщенную информацию о поступивших обращениях: тема обращения, общее количество обращений (с выделением количества жалоб и повторно направленных обращений), результаты рассмотрения обращения и принятых мерах.

#### 4. Личный прием

4.1. Личный прием граждан проводится Главой города Норильска по предварительной записи, в соответствии с графиком, утверждаемым Главой города Норильска.

4.2. Предварительная запись на личный прием к Главе города Норильска производится работниками уполномоченного структурного подразделения. Во время беседы с гражданином, желающим записаться на личный прием, работником уполномоченного структурного подразделения уточняется вопрос, с которым обращается гражданин, определяется повторность устного и (или) письменного обращения. Запись на личный прием осуществляется с учетом времени, необходимого для подготовки к проведению личного приема, на ближайший по графику день проведения личного приема.

4.3. На каждого обратившегося гражданина работниками уполномоченного структурного подразделения заводится карточка личного приема, в которой указываются фамилия, имя, отчество гражданина, его место жительства, излагается суть обращения.

Информация о месте и времени проведения личного приема доводится до сведения гражданина работниками уполномоченного структурного подразделения путем направления в его адрес соответствующего письменного уведомления либо в устной форме посредством телефонной связи. Гражданину также разъясняется его право представить материалы, иную дополнительную информацию, касающуюся вопроса, с которым он обращается на личный прием. Данные материалы должны быть представлены гражданином в уполномоченное структурное

подразделение не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

4.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем работником уполномоченного структурного подразделения делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.6. В случае если в ходе личного приема будет установлено, что гражданин обращается по вопросам, не входящим в компетенцию Главы города Норильска, Городского Совета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Подготовка к личному приему, контроль исполнения решений, принятых в ходе личного приема, возлагается на уполномоченное структурное подразделение.

## 5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется Руководителем Администрации города Норильска, иным уполномоченным им лицом, за исключением рассмотрения обращений, указанных в пунктах 3.6 и 3.7 настоящего Порядка.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, указанных в пунктах 3.6 и 3.7 настоящего Порядка, осуществляется руководителем аппарата Городского Совета.

---