

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Норильска Красноярского края
от 26.01.2011 N 25, от 16.01.2014 N 11, от 05.03.2015 N 82,
от 15.01.2016 N 26, от 26.10.2017 N 469, от 31.01.2018 N 31,
от 08.06.2018 N 225, от 10.01.2019 N 8, от 06.03.2019 N 74,
от 23.06.2021 N 299)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан 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", устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Норильска.

Установленные настоящим Порядком правила рассмотрения обращений граждан, включая сроки их рассмотрения, обязательны для применения при рассмотрении всех обращений граждан, за исключением обращений, для которых федеральным законодательством установлены специальный порядок и сроки их рассмотрения.

Действие настоящего Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города Норильска.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 16.01.2014 N 11)

1.2. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значении, определенном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Кроме того, в настоящем Порядке используются следующие понятия и сокращения:

территориальные органы - территориальные исполнительно-распорядительные, функциональные органы Администрации города Норильска;

структурные подразделения - структурные подразделения, самостоятельные отделы Администрации города Норильска;

исполнитель - лицо, непосредственно осуществляющее подготовку ответа на обращение гражданина;

ответственное лицо - лицо, назначенное в соответствии с Регламентом Администрации города Норильска ответственным за организацию, качество и сроки подготовки ответа на обращение гражданина;

коллективные обращения - обращения, подписанные двумя и более гражданами, а также обращения, поступившие от имени коллектива организации; резолюции, принятые на собраниях трудовых и иных коллективов, собраниях граждан;

Отдел - отдел обращений граждан Администрации города Норильска;
(в ред. Постановлений Администрации г. Норильска Красноярского края от 31.01.2018 N 31, от 08.06.2018 N 225)

Секретарь - работник территориального органа, структурного подразделения, отвечающий за ведение делопроизводства;

канцелярия - организационный отдел Управления обеспечения деятельности Администрации города Норильска;
(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 31.01.2018 N 31)

дубликат обращения - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица.
(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится в Администрации города Норильска, ее территориальных органах и структурных подразделениях работниками в соответствии с возлагаемыми на них должностными обязанностями.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес Главы Администрации города Норильска и его заместителей, ведется Отделом отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим непосредственно в адрес руководителей территориальных органов и структурных подразделений, а также по обращениям граждан, находящимся у них на исполнении по поручению Главы Администрации города Норильска и его заместителей, ведется секретарем в порядке, определяемом руководителями соответствующих территориальных органов, структурных подразделений, с соблюдением требований и сроков, предусмотренных федеральным законодательством и настоящим Порядком.

1.6. Организация рассмотрения обращений граждан, адресованных Главе города Норильска, проведения личного приема граждан Главой города Норильска осуществляется Отделом в порядке, устанавливаемом Главой города Норильска, в рамках полномочий, возлагаемых на Администрацию города Норильска в соответствии с Решением Норильского городского Совета депутатов от 21.10.2008 N 14-328.

1.7. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый, по которому должен быть направлен ответ, то указанное обращение признается анонимным и ответ на него не дается.
(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 16.01.2014 N 11)

1.8. Исполнители несут ответственность за качество подготовки, сроки рассмотрения и сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан.

При утрате исполнителем обращения гражданина ответственным лицом назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель Аппарата Администрации города Норильска.

На период временного отсутствия (нахождение в отпуске, служебной командировке, временная нетрудоспособность) исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику, а при отсутствии такового

- непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю.

1.9. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, направленных в адрес Главы Администрации города Норильска, его заместителей осуществляется Отделом.

При поступлении обращений граждан в адрес Главы Администрации города Норильска, его заместителей по почте, обращения граждан в день их поступления передаются канцелярией в Отдел без вскрытия конвертов.

Прием и первичная обработка обращений граждан, направленных в адрес руководителей территориальных органов и структурных подразделений, осуществляется Секретарем.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан Отделом или Секретарем производится проверка правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт.

2.3. При наличии во входящей корреспонденции наряду с обращением гражданина денег, ценных бумаг, подлинных документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка и др.), а также в случаях, если при вскрытии конвертов не обнаружилось документов, упомянутых гражданином в обращении, либо не обнаружилось самого текста обращения гражданина, Отделом, либо Секретарем составляется акт в двух экземплярах об отсутствии документов и вложений, перечисленных в обращении гражданина. Один экземпляр акта хранится в Отделе, территориальном органе, структурном подразделении, второй приобщается к поступившему обращению гражданина (при отсутствии обращения акт составляется в одном экземпляре). С поступивших подлинных документов снимаются копии, которые подкалываются к обращению гражданина.

Деньги и подлинные документы по описи передаются в канцелярию для возвращения гражданину.

Деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы осуществляются за счет обратившегося.

Подлинные документы возвращаются гражданину 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. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается Отделом либо Секретарем и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 2.4 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 31.01.2018 N 31)

2.5. После первичной обработки обращения граждан подлежат регистрации.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в системе автоматизированного документооборота "Дело" в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города Норильска, территориальный орган, структурное подразделение.

3.2. Для регистрации обращений граждан в Отделе, территориальных органах и структурных подразделениях ведутся журналы регистрации обращений граждан и контрольно-регистрационные карточки.

3.3. При регистрации обращений граждан:

а) обращению присваивается регистрационный номер;

б) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес; либо, если обращение коллективное, указываются фамилии и инициалы первых двух или трех граждан, в том числе гражданина, в адрес которого просят направить ответ;

в) излагается краткое содержание сути обращения.

3.4. При регистрации обращений граждан Отделом или Секретарем проводится проверка на наличие обращений, поступивших от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу. К повторным (многократным) обращениям одного и того же гражданина, группы граждан по одному и тому же вопросу приобщаются материалы предыдущих обращений.

3.5. На каждое обращение гражданина Отделом или Секретарем заводится контрольно-регистрационная карточка, в которой указывается регистрационный номер, дата регистрации обращения, социальный статус обратившегося, почтовый адрес, вид обращения, кратность обращений.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА РАССМОТРЕНИЕ

4.1. Глава Администрации города Норильска или его заместители после регистрации в этот же день, либо в день, следующий за днем регистрации, по содержанию каждого поступившего в их адрес обращения гражданина, определяет (посредством наложения соответствующей резолюции) ответственных лиц, которым следует направить письменное обращение гражданина для рассмотрения и подготовки ответа.

Ответственные лица по обращениям граждан, поступившим в территориальные органы, структурные подразделения, определяются (посредством наложения соответствующей резолюции) руководителями соответствующих территориальных органов, структурных подразделений.

В случае, если, по мнению исполнителя, обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает это обращение на повторное рассмотрение должностному лицу, определившему исполнителя. В сопроводительном письме исполнитель указывает структурное подразделение (территориальный орган), в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения, а также соответствующие этому основания.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N

25)

4.1.1. При рассмотрении обращения гражданина, поступившего в адрес Главы города Норильска или его заместителей, Администрации города Норильска, ответственное лицо, исполнитель в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляют оценку вопросов, содержащихся в обращении, на предмет отнесения их к компетенции Главы города Норильска, Администрации города Норильска (как органа местного самоуправления).

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы города Норильска, Администрации города Норильска (как органа местного самоуправления), ответственное лицо, исполнитель обеспечивают направление данного обращения в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и за исключением случая, указанного в абзаце втором пункта 4.2 настоящего Порядка.

(п. 4.1.1 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 10.01.2019 N 8)

4.1.2. При рассмотрении обращения гражданина, поступившего в адрес руководителей территориальных органов или структурных подразделений, ответственное лицо, исполнитель в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляют оценку вопросов, содержащихся в обращении, на предмет отнесения их к компетенции соответствующего территориального органа или структурного подразделения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию соответствующего территориального органа или структурного подразделения, ответственное лицо, исполнитель обеспечивают направление данного обращения в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу (в том числе иному должностному Администрации города Норильска), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 4.1.2 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 10.01.2019 N 8)

4.1.3. Ответственное лицо, исполнитель несут персональную ответственность за невыполнение требований, установленных пунктами 4.1.1 - 4.1.2 настоящего Порядка, в том числе за неверное определение соответствующих органа и (или) должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при переадресации обращения.

(п. 4.1.3 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 10.01.2019 N 8)

4.2. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Норильска, территориального органа или структурного подразделения, направляется Отделом или Секретарем в течение 7 календарных дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения в тот же срок.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции

нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня его регистрации направляется Отделом или Секретарем в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. В случае необходимости Отдел или Секретарь вправе истребовать у исполнителей информацию о результатах рассмотрения обращения.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

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 в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 05.03.2015 N 82; в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 06.03.2019 N 74)

4.3. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам, юридическим лицам и должностным лицам, решения или действия (бездействия) которых обжалуются. В случае обжалования решений или действий (бездействий) руководителей территориальных органов, структурных подразделений Администрации города Норильска, рассмотрение жалобы осуществляется Главой Администрации города Норильска или уполномоченными им лицами.

В случае, если в соответствии с запретом, указанным в абзаце 1 настоящего пункта, невозможно направление жалобы органам, юридическим лицам и должностным лицам в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с сопроводительным письмом за подписью лица, в чей адрес она поступила, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

4.4. Передача соответствующего поручения ответственному лицу Отделом или Секретарем осуществляется в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации города Норильска, установленном Регламентом Администрации города Норильска.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- в пределах своих полномочий и в соответствии с Регламентом Администрации города Норильска запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения материалы (документы) в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

- принимает в пределах компетенции меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготавливает письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина, в сроки, установленные федеральным законодательством и настоящим Порядком, с учетом порядка и сроков согласования проектов ответов на письменные обращения граждан,

установленных пунктом 5.5 настоящего Порядка.

5.2. Анонимные обращения граждан, содержащие конкретные вопросы, предложения, жалобы, направляются Отделом либо Секретарем для сведения соответствующим должностным лицам Администрации города Норильска по направлению их деятельности и списываются в дело. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

5.3. На обращения граждан, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения или лишенные смыслового содержания и т.д.), ответы, как правило, не даются.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(абзац второй в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

Если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Глава Администрации города Норильска, его заместители, руководитель территориального органа, структурного подразделения либо ответственное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 31.01.2018 N 31)

5.4. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в очередном обращении этого же гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации города Норильска его заместители, руководитель территориального органа, структурного подразделения либо ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес одного и того же должностного лица, территориального органа, структурного подразделения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 16.01.2014 N 11)

Рассмотрение обращений, поступивших на официальный сайт муниципального образования город Норильск, по каналу "телефон доверия" Администрации города Норильска, в ходе прямого эфира на телевидении с участием определенного должностного лица Администрации города Норильска, производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком.

При поступлении дубликата обращения Отделом либо Секретарем делается соответствующая отметка о поступлении дубликата. Дубликаты приобщаются к первичному обращению. Срок рассмотрения дубликата обращения соответствует сроку рассмотрения первичного обращения. Если дубликат поступил после направления заявителю ответа на основное обращение, то в течение 7 дней со дня поступления дубликата обращения ответ на него направляется заявителю с кратким изложением сути принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер направленного заявителю ответа и с приложением копии ответа.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

5.5. Подготовленный исполнителем проект ответа на обращение гражданина передается для согласования ответственному лицу, а в случае необходимости - иным должностным лицам Администрации города Норильска, ее территориальных органов и структурных подразделений в порядке, установленном настоящим пунктом, с соблюдением сроков, установленных федеральным законодательством, а также сроков, установленных в соответствующей резолюции, налагаемой согласно пункту 4.1 настоящего Порядка.

5.5.1. Проект ответа на обращение гражданина за подписью Главы Администрации города Норильска должен быть согласован в следующем порядке:

- с руководителем структурного подразделения, к ведению которого относится вопрос, содержащийся в обращении гражданина;

- с заместителем Главы Администрации города Норильска, в подчинении которого находится лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение гражданина;

- с начальником правового управления Администрации города Норильска (за исключением проектов ответов на обращение гражданина, не содержащих правовых оценок, заключений, выводов).

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.10.2017 N 469)

Проект ответа на обращение гражданина за подписью заместителя Главы Администрации города Норильска должен быть завизирован руководителем юридической службы территориального органа, структурного подразделения, руководителем которого является ответственное лицо и согласован ответственным лицом.

5.5.2. Согласование подготовленных проектов ответов на обращения граждан должностными лицами, указанными в подпункте 5.5.1 настоящего пункта (за исключением начальника Правового управления Администрации города Норильска), осуществляется в течение 2 рабочих дней с момента поступления к ним проектов ответов на обращения граждан, если иное не установлено в соответствующей резолюции, налагаемой согласно пункту 4.1 настоящего Порядка, и если рассмотрение обращение гражданина осуществлялось без продления срока его рассмотрения в соответствии с пунктом 5.9 настоящего Порядка.

5.5.3. Согласование подготовленных проектов ответов на обращения граждан, при условии, если рассмотрение обращение гражданина осуществлялось без продления срока его рассмотрения в соответствии с пунктом 5.9 настоящего Порядка, начальником Правового управления Администрации города Норильска осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Правовое управление Администрации города Норильска проекта ответа на

обращение гражданина.

Проекты ответов на обращения граждан должны направляться на согласование в Правовое управление Администрации города Норильска не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения соответствующего обращения гражданина.

5.5.4. При направлении проекта ответа на обращение гражданина для согласования должностным лицам, указанным в подпункте 5.5.1 настоящего пункта, исполнителем к проекту ответа на обращение гражданина приобщаются копии документов, на основании которых сделаны те или иные выводы, содержащиеся в проекте ответа на обращение гражданина.

При рассмотрении проекта ответа на обращение гражданина должностное лицо, согласовывающее указанный проект, вправе запросить у исполнителя, ответственного лица иные документы, а также пояснения, связанные с предметом этого обращения гражданина и влияющие на его рассмотрение. При этом исполнитель, ответственное лицо обязаны представить запрашиваемые документы, пояснения, должностному лицу, согласовывающему проект ответа, в течение 1 рабочего дня с момента получения соответствующего запроса.

5.5.5. В случае, если рассмотрение обращения гражданина осуществляется с продлением срока его рассмотрения в соответствии с пунктом 5.9 настоящего Порядка, а также в случае, предусмотренном абзацем 2 подпункта 5.5.4 настоящего пункта, сроки согласования проектов ответов на обращения граждан, установленные подпунктами 5.5.2, 5.5.3 настоящего пункта, составляют 4 и 6 рабочих дней соответственно.

Проекты ответов на обращения граждан, которые рассматривались с продлением срока их рассмотрения в соответствии с пунктом 5.9 настоящего Порядка, должны направляться на согласование в Правовое управление Администрации города Норильска не позднее, чем за 7 рабочих дней до истечения срока рассмотрения соответствующего обращения гражданина.

5.6. Ответы на обращения граждан подписываются Главой Администрации города Норильска или его заместителями, руководителями территориальных органов и структурных подразделений Администрации города Норильска в зависимости от того, на чье имя поступило обращение.

В случае выдачи Главой Администрации города Норильска соответствующему должностному лицу поручения о рассмотрении обращения гражданина, поступившего в адрес Главы Администрации города Норильска, и подготовке ответа на него, ответ на обращение гражданина готовится за подписью соответствующего должностного лица, при этом в тексте ответа указывается, что он подготовлен по поручению Главы Администрации города Норильска.

5.7. Ответы на обращения граждан регистрируются и отправляются заявителям Отделом либо Секретарем.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте муниципального образования город Норильск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте муниципального образования город Норильск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (п. 5.7 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 31.01.2018 N 31)

5.8. Ответы на обращения граждан после их подписания в порядке, предусмотренном пунктом 5.6 настоящего Порядка, должны быть возвращены лицами, их подписавшими, со всеми относящимися к ним материалами в Отдел либо Секретарю для централизованного формирования дел.

5.9. Срок рассмотрения письменного обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае запрашивания дополнительных материалов или принятия других мер по рассмотрению обращения, по решению Главы Администрации города Норильска, уполномоченного им лица либо должностного лица, на чье имя поступило обращение, срок его исполнения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока и указанием срока подготовки окончательного ответа. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее чем за 3 дня до истечения срока ответа на обращение. Копия указанного уведомления передается исполнителем в Отдел либо Секретарю. (в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

6.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации города Норильска, его заместителями, иными должностными лицами Администрации города Норильска, перечень которых утверждается постановлением Администрации города Норильска.

6.2. Личный прием, осуществляемый должностными лицами, указанными в пункте 6.1 настоящего Порядка, производится по предварительной записи, в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Администрации города Норильска.

6.3. Предварительная запись на личный прием к Главе Администрации города Норильска, его заместителям производится Отделом, к руководителям территориальных органов и структурных подразделений - Секретарем. Во время беседы с гражданином, желающим записаться на личный прием, Отделом либо Секретарем устанавливается вопрос, с которым обращается гражданин, кратность устного и (или) письменного обращения. Запись на личный прием осуществляется на ближайший по графику день проведения личного приема с учетом времени, необходимого для подготовки должностного лица к проведению личного приема.

Должностное лицо при подготовке к проведению личного приема дает поручение Отделу либо Секретарю о подготовке информации, материалов касающихся вопроса, с которым на личный прием обращается гражданин, которые должны быть представлены ему не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

6.4. В ходе подготовки информации, материалов для представления их должностному лицу, ведущему личный прием, Отделом либо Секретарем могут запрашиваться от территориальных органов и структурных подразделений необходимые для рассмотрения обращения документы, касающиеся вопроса, с которым на личный прием обращается гражданин.

Лица, в адрес которых поступил запрос, обязаны в течение 7 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения гражданина на личном приеме.

6.5. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, при подготовке к личному приему гражданина в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении; поручать рассмотрение обращений граждан должностным лицам в порядке подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

6.6. На каждого обратившегося гражданина Отделом либо Секретарем заводится карточка личного приема, в которой указываются фамилия, имя, отчество, его место жительства, кратко излагается суть обращения. Не допускается выяснение сведений о гражданине, не касающихся предмета обращения.

Информация о месте и времени проведения личного приема доводится до сведения конкретного гражданина Отделом либо Секретарем посредством направления в его адрес соответствующего письменного уведомления либо в устной форме посредством телефонной связи. Гражданину также разъясняется его право представить должностному лицу, к которому он обращается на личный прием, документы, материалы иную информацию, касающуюся вопроса, с которым он обращается на личный прием. Данные материалы должны быть представлены гражданином в Отдел либо Секретарю не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

6.7. Вопросы граждан, обратившихся на личный прием, не требующие дополнительной подготовки должностного лица, ведущего личный прием, для вынесения им решения, рассматриваются (разрешаются) непосредственно в ходе личного приема.

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 делается запись в карточке личного приема гражданина. Свое согласие гражданин подтверждает собственноручной подписью в карточке личного приема.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

Должностное лицо, ведущее личный прием, вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 26.01.2011 N 25)

6.8. В случае, если поставленный гражданином вопрос невозможно решить на личном приеме из-за сложности или необходимости дополнительного изучения, должностным лицом, ведущим личный прием, принимается письменное заявление гражданина, которое рассматривается в порядке и сроки, установленные федеральным законодательством, настоящим Порядком.

6.9. В случае, если в ходе личного приема должностным лицом, ведущим личный прием, будет установлено, что гражданин обращается по вопросам не входящим в компетенцию данного должностного лица, гражданину устно дается разъяснение, куда и в каком порядке ему необходимо обратиться.

6.10. Подготовка к личному приему, контроль за сроками предоставления ответов гражданам,

обратившимся на личный прием, выполнения решений, принятых должностными лицами в ходе личного приема, возлагается на Отдел, Секретаря.

6.11. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (п. 6.11 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 15.01.2016 N 26)

7. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль рассмотрения обращений граждан, соблюдения порядка и сроков их рассмотрения, установленных федеральным законодательством, настоящим Порядком, осуществляется Отделом - в отношении обращений граждан, поступивших в адрес Главы Администрации города Норильска, его заместителей, Секретарем - в отношении обращений граждан, поступивших в адрес руководителя территориального органа, структурного подразделения.

На контроль, осуществляемый Отделом, ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, обращения, содержащие в себе обоснованные просьбы об оказании помощи (поддержки) гражданам из числа социально незащищенных групп населения, либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц и пострадавшим в результате форс-мажорных обстоятельств.

7.2. Отделом осуществляется контроль за исполнением соответствующих поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, от Губернатора Красноярского края, аппарата Совета Администрации Красноярского края, депутатов Законодательного Собрания Красноярского края, правоохранительных органов, общественных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования город Норильск.

7.3. В случае, если в ответе соответствующего должностного лица, рассматривающего обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится Отделом либо Секретарем на дополнительный контроль, о чем Отделом либо Секретарем направляется уведомление ответственному лицу с указанием контрольного срока для подготовки ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Ответ на обращение гражданина до его подписания может быть возвращен Главой Администрации города Норильска, его заместителями, руководителями территориальных органов и структурных подразделений, а также лицом, его согласующим в соответствии с пунктом 5.5 настоящего Порядка, ответственному лицу для повторного рассмотрения, если из представленного проекта ответа следует, что рассмотрены не все (рассмотрены не полностью) вопросы, поставленные в обращении гражданина.

7.5. Обращения граждан снимаются с контроля Отдела либо Секретаря в порядке исполнения и контроля исполнения поручений должностных лиц Администрации города Норильска, установленном Регламентом Администрации города Норильска. Промежуточный ответ не является основанием для снятия обращения гражданина с контроля.

Обращение гражданина может быть снято с рассмотрения по его письменному заявлению.

7.6. Лица, допустившие нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан,

установленных федеральным законодательством и настоящим Порядком несут дисциплинарную, гражданско-правовую ответственность.

8. ОТЧЕТНОСТЬ

8.1. Должностные лица Администрации города Норильска, ведущие личный прием граждан, обязаны ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, представлять в Отдел информацию по итогам ведения личных приемов по форме, утвержденной Постановлением Администрации города Норильска.

8.2. Руководители структурных подразделений обязаны ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, представлять в Отдел отчет о результатах работы по письменным обращениям граждан, поступившим в структурное подразделение по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

(п. 8.2 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 23.06.2021 N 299)

Приложение
к Порядку
организации рассмотрения
обращений граждан
должностными лицами
Администрации города Норильска,
утвержденному
Постановлением
Администрации города Норильска
от 19 мая 2010 г. N 185

Список изменяющих документов
(введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края
от 23.06.2021 N 299)

Форма ежемесячного отчета
о результатах работы по письменным обращениям граждан,
поступившим в структурное подразделение Администрации
города Норильска

(наименование структурного подразделения
Администрации города Норильска)

		январь	февраль	март	...	Итого
1	количество письменных обращений:					
1.1	количество граждан					
1.2	количество вопросов					
1.3	из них:					

1.4	коллективных обращений					
1.5	анонимных обращений					
1.6	повторных обращений					
1.7	взято на контроль (обращения, на которые требуется письменный ответ)					
2	В числе обратившихся:					
2.1	безработные					
2.2	инвалиды					
2.3	иностранцы					
2.4	многодетные семьи					
2.5	работники коммерческих организаций, в том числе ПАО "ГМК "Норильский Никель"					
2.6	пенсионеры					
2.7	индивидуальные предприниматели					
2.8	работники бюджетной сферы					
2.9	участники ВОВ					
2.10	прочие					
2.11	мужчины					
2.12	женщины					
3	Тематика вопроса:					
3.1	Вопросы жилищно-коммунального хозяйства:					
3.1.1	Антенное хозяйство, цифровое ТВ, радиодиффузия					
3.1.2	Благоустройство дворов					
3.1.3	Жалобы жителей многоквартирных домов на соседей					
3.1.4	Качество водоснабжения					
3.1.5	Начисление платы за жилищно-коммунальные услуги					
3.1.6	Нарушение температурного режима в жилом помещении					
3.1.7	Приостановление оказания услуг электроснабжения при наличии					

	задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг					
3.1.8	Уборка придомовых территорий от снега					
3.1.9	Предоставление услуг управляющими организациями					
3.1.10	Претензии к качеству предоставляемых услуг управляющими организациями					
3.1.11	Рассрочка платежа за жилищно-коммунальные услуги					
3.1.12	Ремонт жилья в многоквартирном доме					
3.1.13	Деятельность советов многоквартирных домов, товариществ собственников жилья					
3.1.14	Содержание общедомового имущества					
3.1.15	Другие вопросы жилищно-коммунального хозяйства					
3.1.16	Вывоз твердых коммунальных отходов, крупногабаритных отходов					
4	Жилищные вопросы:					
4.1	Выделение жилой площади, улучшение жилищных условий					
4.2	Регистрация граждан на территории муниципального образования город Норильска					
4.3	Переселение из районов Крайнего Севера					
4.4	Переселение из аварийного жилья					
4.5	Получение гражданства Российской Федерации					
4.6	Другие жилищные вопросы					
5	Вопросы социальной сферы:					
5.1	Вопросы пенсионного обеспечения					
5.2	Вопросы социального обеспечения и страхования					
5.3	Вопросы здравоохранения					
5.4	Вопросы образования, науки, культуры					
5.5	Устройство ребенка в детский сад, школу					

5.6	Семейное законодательство, охрана материнства и детства					
5.7	Субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг					
5.8	Трудоустройство					
5.9	Установление инвалидности					
5.10	Вопросы физической культуры, спорта, туризма					
5.11	Другие социальные вопросы					
6	Городское хозяйство, торговля, транспорт, градостроительство, землепользование и другие:					
6.1	Благоустройство					
6.2	Вопросы работы транспорта, транспортных предприятий					
6.3	Городское хозяйство, градостроительство и архитектура					
6.4	Государство, общество, политика					
6.5	Запрос архивных справок, выдача справок					
6.6	Общественные объединения, молодежная политика					
6.7	Оборона, безопасность, законность					
6.8	Очистка территории от снега (улично-дорожная сеть)					
6.9	Охрана окружающей среды, гидрометеорология					
6.10	Права, свободы и обязанности человека					
6.11	Развитие предпринимательства, малый и средний бизнес					
6.12	Торговля, услуги населению, связь. Предоставление услуг предприятиями, учреждениями					
6.13	Несвоевременная выплата заработной платы					
6.14	Аренда помещений, земельных участков					
6.15	Гаражное хозяйство					
7	Другие вопросы:					

8	Закрыто вопросов:					
8.1	из них решено:					
8.2	положительно					
8.3	отрицательно					
8.4	даны разъяснения					
8.5	в работе					

(наименование должности
руководителя структурного
подразделения)
Фамилия Имя Отчество исполнителя
Номер телефона исполнителя

(подпись)

(Инициалы Фамилия)

Утвержден
Постановлением
Администрации города Норильска
от 19 мая 2010 г. N 185

**ПЕРЕЧЕНЬ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА,
ВЕДУЩИХ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края
от 23.06.2021 N 299)

1. Начальник Управления городского хозяйства
2. Начальник Управления жилищного фонда
3. Начальник Управления имущества
4. Начальник Управления общего и дошкольного образования
5. Начальник Управления по градостроительству и землепользованию
6. Начальник Управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям
7. Начальник Управления по делам культуры и искусства
8. Начальник Управления по спорту
9. Начальник Талнахского территориального управления
10. Начальник Кайерканского территориального управления

11. Начальник Снежногорского территориального управления

12. Начальник Управления по правопорядку и административной практике

Утвержден
Постановлением
Администрации города Норильска
от 19 мая 2010 г. N 185

**ГРАФИК
ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН ГЛАВОЙ ГОРОДА НОРИЛЬСКА,
ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ ГЛАВЫ ГОРОДА НОРИЛЬСКА**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края
от 23.06.2021 N 299)

Должность	Дни и время приемов	Адрес места проведения личных приемов
Глава города Норильска	Ежеквартально (дата и время личного приема определяется Главой города Норильска с учетом плана его работы)	Администрация города Норильска, г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 24 "А"
Заместитель Главы города Норильска	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	Администрация города Норильска, г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 24 "А"
Заместитель Главы города Норильска по территориальному развитию	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	Администрация города Норильска, г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 24 "А"
Заместитель Главы города Норильска по информационной политике и взаимодействию с общественными организациями	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	Администрация города Норильска, г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 24 "А"
Заместитель Главы города Норильска по земельно-имущественным отношениям и развитию предпринимательства	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 23 "А"
Заместитель Главы города Норильска по городскому хозяйству	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	г. Норильск, ул. Севастопольская, д. 7

Заместитель Главы города Норильска по социальной политике	Каждый четверг (16.00 - 18.00)	Администрация города Норильска, г. Норильск, Ленинский пр-т, д. 24 "А"
---	--------------------------------	--

Утверждена
Постановлением
Администрации города Норильска
от 19 мая 2010 г. N 185

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края
от 31.01.2018 N 31)

ФОРМА
ЕЖЕМЕСЯЧНОГО ОТЧЕТА
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
ПО ИТОГАМ ВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п		за месяц	с начала года
1	Количество граждан, принятых на личных приемах		
2	Тематика вопросов		
2.1	Жилищно-коммунальная сфера		
2.1.1	Жилищно-коммунальное хозяйство		
2.1.2	Жилищные вопросы		
2.2	Социальная сфера		
2.2.1	Семейное законодательство, охрана материнства и детства		
2.2.2	Социальное обеспечение и социальное страхование		
2.2.3	Образование, наука, культура		
2.2.4	Физическая культура, спорт, туризм		
2.2.5	Труд и занятость		
2.2.6	Здравоохранение		
2.3	Экономика		
2.3.1	Городское хозяйство, градостроительство и архитектура		
2.3.2	Транспорт		

2.3.3	Торговля, услуги населению, связь		
2.3.4	Охрана окружающей среды, гидрометеорология		
2.4	Оборона, безопасность, законность		
2.5	Государство, общество, политика		
2.5.1	Права, свободы и обязанности человека		
2.5.2	Общественные объединения, молодежная политика		
2.5.3	Развитие предпринимательства, малый и средний бизнес		
2.5.4	Миграционная политика, в том числе регламентированный въезд иностранных граждан		
2.5.5	Запрос архивных справок		
2.6	Другие вопросы		
3	Решения, принятые по результатам личных приемов:		
3.1	решено положительно		
3.2	решено отрицательно		
3.3	даны разъяснения		

ДОЛЖНОСТЬ

ПОДПИСЬ

ФИО