



МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 19.04.2022

№ 50-р

Об Инструкции о порядке организации
работы с обращениями граждан

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Регламентом мэрии города Новосибирска, утвержденным постановлением мэрии города Новосибирска от 29.09.2017 № 4444, руководствуясь Уставом города Новосибирска:

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (приложение).

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя мэра города Новосибирска Захарова Г. П.

Мэр города Новосибирска

А. Е. Локоть

Кудрявцев
2274112
ДОКР



ИНСТРУКЦИЯ **о порядке организации работы с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также по проведению личного приема граждан мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра – начальниками департаментов, руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска (далее - руководители структурных подразделений мэрии) и уполномоченными на то лицами.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), Регламентом мэрии города Новосибирска, утвержденным постановлением мэрии города Новосибирска от 29.09.2017 № 4444.

1.3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска - начальников департамента, начальников департамента и в мэрию города Новосибирска (далее – мэрия), организует управление по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественная приемная мэра города Новосибирска (далее - управление по работе с обращениями мэрии).

Прием, регистрацию и учет поступивших в мэрию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет управление по работе с обращениями мэрии.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра – начальников департаментов, руководителей структурных подразделений мэрии и уполномоченных на то лиц в пределах их компетенции.

2. Прием, регистрация письменных обращений

2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра – начальников департамента, начальников департамента и в мэрию, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 34, г. Новосибирск, Новосибирская область, Российская Федерация, 630099.

Официальный сайт города Новосибирска для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <https://novo-sibirsk.ru/contacts/appeal/>
Факс: (8383) 227-40-98. Телефон: (8383) 227-40-40.

Обращения граждан в мэрию поступают:

в письменной форме по почтовому адресу: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, Красный проспект, 34; через почтовый ящик «Для обращений», размещенный у входа в общественную приемную мэра (Красный проспект, 34);

в форме электронного документа через официальный сайт города Новосибирска (<http://novo-sibirsk.ru>);

электронные запросы граждан на предоставление информации о деятельности мэрии Новосибирска по адресу электронной почты: zapros@admnsk.ru.

2.2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками управления по работе с обращениями мэрии с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие

ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

2.3. Обращение, поступившее в мэрию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (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.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт города Новосибирска.

2.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в управлении по работе с обращениями мэрии в течение трех дней с момента поступления в мэрию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота (далее - СЭД).

2.6. Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций мэрии - общественной приемной мэра города Новосибирска (далее - начальник управления - общественной приемной мэра) определяет должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

- мэру города Новосибирска;
- первым заместителям мэра города Новосибирска;
- заместителям мэра города Новосибирска;
- заместителям мэра города Новосибирска - начальникам департаментов;
- начальникам департаментов (далее - руководителям структурных подразделений мэрии);

главам администраций районов (округа по районам) города Новосибирск (далее - руководители территориальных органов).

Мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска – начальникам департаментов, начальникам департаментов письменные обращения передаются через специалиста управления по организационному обеспечению деятельности мэра, специалистов отделов по организационному обеспечению деятельности первых заместителей мэра, заместителей мэра, специалистов структурных подразделений мэрии, ответственных за работу с обращениями граждан, с проставлением в регистрационной карточке отметки о получении обращения (дата и подпись).

Руководителям территориальных органов письменное обращение направляется в электронной форме через СЭД.

Оригиналы письменных обращений руководителям территориальных органов не направляются, формируются в архив управления по работе с обращениями мэрии.

2.7. В случае если в обращении, поступившем из управления по работе с обращениями мэрии, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию структурного подразделения мэрии, то в течение двух рабочих дней со дня назначения в СЭД поручения о рассмотрении обращения в управление по работе с обращениями мэрии направляется служебное письмо за подписью руководителя структурного подразделения мэрии о необходимости (с обоснованием необходимости) переадресации данного обращения в другое структурное подразделение мэрии, другой орган.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления по работе с обращениями мэрии письменных обращений в структурные подразделения мэрии не допускается.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в пункте 2.16 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце первом настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции простой корреспонденцией почтовой связью через отдел корреспонденции - канцелярию управления по работе с обращениями мэрии (далее - отдел корреспонденции - канцелярия).

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце третьем

настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью через отдел корреспонденции - канцелярию.

2.9. 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 Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.16 Инструкции.

2.10. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовится сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает начальник управления - общественной приемной мэра.

2.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение, территориальный орган мэрии или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение, территориальный орган мэрии или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.12. По поручению мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска и по решению начальника управления - общественной приемной мэра рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

2.13. Мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра – начальники департаментов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов

тов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.16. В случае поступления в мэрию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.9 Инструкции на официальном сайте города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.17. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

2.18. Письменное обращение, содержащее предложения о совершенствовании нормативных правовых актов и (или) отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение мэрии, разработавшее нормативный правовой акт.

2.19. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами мэрии действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц мэрии, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием представителей департамента правовой и кадровой работы мэрии.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

3.1. Письменное обращение, направленное мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска - начальникам департаментов, руководителям структурных подразделений и территориальных органов мэрии, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями мэрии.

3.2. Мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии:

3.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях мэрии, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.16 Инструкции.

3.3. Структурные подразделения и территориальные органы мэрии или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

3.5. Ответ на письменное обращение подписывается мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – начальниками департаментов, руководителями структурных подразделений и территориальных органов мэрии либо уполномоченными на то лицами.

3.6. Поступившие на имя мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города Новосибирска запросы, заместителей мэра города Новосибирска – начальников департаментов запросы, обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата Совета депутатов города Новосибирска (далее - депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, регистрируются в управлении по работе с обращениями мэрии и представляются мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска – начальникам департаментов для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Регла-

ментом мэрии города Новосибирска.

3.7. Ответ на запросы, обращения сенаторов Российской Федерации, депутата, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ сенатору Российской Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя мэра города Новосибирска, по поручению мэра города Новосибирска либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается первым заместителем мэра города Новосибирска в соответствии с распределением полномочий.

3.8. Проект ответа на письменное обращение за подписью мэра города Новосибирска, первых заместителей мэра города Новосибирска представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

3.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в мэрию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в мэрию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в мэрию 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 пункта 2.4 Инструкции на официальном сайте города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты лиц ответственных за отправку корреспонденции в структурных подразделениях и территориальных органах мэрии.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭД.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра го-

рода Новосибирска – начальникам департаментов, в мэрию, осуществляет управление по работе с обращениями мэрии в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в территориальные органы мэрии, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.2. Решение о постановке письменного обращения, поступившего мэрию, на контроль принимают мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов и начальник управления - общественной приемной мэра города Новосибирска.

4.3. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают мэр города Новосибирска, первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов и начальник управления - общественной приемной мэра города Новосибирска. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией мэра города Новосибирска, предполагающее ответ гражданину за подписью мэра города Новосибирска, продлевается на основании служебного письма на имя мэра города Новосибирска и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым, либо единственным исполнителем.

Письменное обращение с резолюцией мэра города Новосибирска, не предполагающее ответ гражданину за подписью мэра города Новосибирска, снимается с контроля начальником управления - общественной приемной мэра города Новосибирска на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

4.4. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в мэрию, руководители структурных подразделений мэрии проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются в управление по работе с обращениями мэрии.

5. Формирование архива письменных обращений

В управлении по работе с обращениями мэрии ведутся архивы письменных обращений:

электронный архив в СЭД - электронные образы всех письменных обращений, поступивших в мэрию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в структурные подразделения и территориальные органы мэрии через СЭД;

архив письменных обращений, рассмотренных мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – начальниками департаментов, руководителями структурных подразделений и территориальных органов мэрии;

архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в государственные органы и другие органы местного самоуправления.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

копии уведомления заявителя о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в мэрии проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением мэра города Новосибирска от 25.12.2006 № 180 «Об установлении единого дня личного приема граждан в мэрии города Новосибирска» (далее – постановление мэра от 25.12.2006 № 180) и Инструкцией.

6.2. В соответствии с постановлением мэра от 25.12.2006 № 180 в мэрии личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00 час.

Личный прием граждан проводят:

мэр города Новосибирска;

первые заместители мэра города Новосибирска;

заместители мэра города Новосибирска;

заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов;

руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии, а также лица, уполномоченные ими соответствующим приказом на ведение

личного приема граждан.

Личный прием граждан мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска - начальниками департаментов осуществляется в соответствии с графиком, установленным распоряжением мэрии города Новосибирска о плане работе мэрии на квартал.

6.3. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются мэру города Новосибирска для принятия решения о личном приеме. Дата и время личного приема граждан определяется мэром города Новосибирска.

6.4. Решение о записи граждан на личный прием к мэру города Новосибирска принимает мэр города Новосибирска на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭД в порядке, установленном Инструкцией.

О дате, времени и месте проведения личного приема мэром города Новосибирска гражданину, приглашенному на личный прием к мэру города Новосибирска, сообщается работниками управления по работе с обращениями мэрии по телефону, указанному в обращении.

Работники управления по работе с обращениями мэрии вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада мэру города Новосибирска.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию мэра города Новосибирска, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае обращения о записи на личный прием к мэру города Новосибирска по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт города Новосибирска.

6.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к мэру города Новосибирска, находится в компетенции мэрии, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям структурных подразделений мэрии, то по поручению мэра города Новосибирска личный прием гражданина проводят первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.

О дате, времени и месте проведения личного приема первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – начальниками департаментов гражданину сообщается работниками управления по работе с обращениями мэрии по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя).

6.6. Руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

6.7. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании мэрии города Новосибирска, в помещении управления по работе с обращениями мэрии, в помещениях структурных подразделений мэрии.

6.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – начальниками департаментов специалисты отделов по организационному обеспечению деятельности первых заместителей мэра, заместителей мэра, специалисты структурных подразделений мэрии, ответственные за организацию проведения личного приема граждан, своевременно сообщают об этом работникам управления по работе с обращениями мэрии, которые предупреждают граждан.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.9. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

6.10. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в мэрии осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска – начальникам департамента осуществляется работниками управления по работе с обращениями мэрии на основании поступивших:

устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по телефону);

письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭД.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками управления по работе с обращениями мэрии по номеру телефона, указанному заявителем.

В случае если гражданин на личный прием не явился, составляется акт неявки на личный прием.

6.11. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в мэрии города Новосибирска проводится работниками управления по работе с обращениями мэрии, работниками соответствующих структурных подразделений мэрии, обеспечивающих организацию проведения личного приема граждан.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес или электронный адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Работники управления по работе обращениями мэрии, работники структурных подразделений мэрии консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

6.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.13. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.14. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

6.15. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

6.15.1. Представляется заявителю.

6.15.2. Знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для

сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные.

6.15.3. Информировывает заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема система видеопотоколирования отключается.

6.15.4. Уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке обращался.

6.16. По результатам личного приема гражданину даются ответы на вопросы, изложенные в обращении. 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 следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

6.17. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.18. Первые заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска, заместители мэра города Новосибирска – начальники департаментов, руководители структурных подразделений и территориальных органов мэрии и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

6.19. После завершения личного приема первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска - начальниками департаментов работники управления по работе с обращениями мэрии регистрируют обращение с личного приема в СЭД, обращения с личного приема руководителей структурных подразделений и территориальных органов мэрии регистрируют работники структурного подразделения и территориального органа, обеспечивающие организацию личного приема, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

6.20. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭД.

6.21. В управлении по работе с обращениями мэрии ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – начальниками департаментов, руководителями структурных подразделений мэрии.

6.21.1. Архив оригиналов карточек личного приема граждан мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска - начальниками департаментов, руководителей структурных подразделений мэрии формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

6.21.2. Электронный архив в СЭД формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов, направленных гражданам по результатам личного приема.

7. Прием граждан работниками управления по работе с обращениями мэрии

7.1. Прием граждан работниками управления по работе с обращениями мэрии осуществляется в соответствии с Положением об управлении по работе с обращениями граждан и организаций мэрии города Новосибирска – общественной приемной мэра города Новосибирска, утвержденным постановлением мэрии города Новосибирска от 25.07.2018 № 2700 «О Положении о департаменте организационно-контрольной работы мэрии города Новосибирска и положениях о его структурных подразделениях», в специально оборудованном помещении управления по работе с обращениями мэрии, расположенном на первом этаже здания мэрии города Новосибирска по адресу: Российская Федерация, Новосибирская область, город Новосибирск, Красный проспект, 34, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 час. (в пятницу с 9.00 до 17.00 час.), выходные дни - суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы управления по работе с обращениями мэрии размещается:

на официальном сайте города Новосибирска;

на информационных стендах на первом этаже здания мэрии города Новосибирска;

на информационной стойке при входе в общественную приемную мэра.

7.2. Помещения управления по работе с обращениями мэрии должны соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения управления по работе с обращениями мэрии – общественной приемной мэра, в которых проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео протоколирования личного приема.

В помещении управления по работе с обращениями мэрии – общественной приемной мэра оборудуются:

рабочие места работников управления по работе с обращениями мэрии - общественной приемной мэра, ведущих прием граждан;

место для работника отдела по обеспечению охраны помещений в зданиях мэрии;

место для оформления гражданами письменных обращений;

место для приема письменных обращений;

место для граждан, ожидающих прием работниками управления по работе с обращениями мэрии (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении общественной приемной мэра);

место для информирования граждан;

комната матери и ребенка;

место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;

туалетная комната;

пандус на входе в помещение общественной приемной мэра;

кнопка вызова работника мэрии.

Помещение общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном), кулером с питьевой водой и арочным металлодетектором.

7.3. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания мэрии города Новосибирска у входа в управления по работе с обращениями мэрии размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется работниками управления по работе с обращениями мэрии в рабочие дни в 9.00 и 17.00 час.

7.4. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону, работники управления по работе с обращениями мэрии консультируют обратившихся граждан:

о полномочиях мэра города Новосибирска и мэрии;

о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в иные органы власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

7.5. Поступившие в управление по работе с обращениями мэрии личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в журнале регистрации личных обращений и подлежат обязательному рассмотрению.

7.6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

При невозможности работника управления по работе с обращениями мэрии самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения мэрии, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

7.7. Работники управления по работе с обращениями мэрии принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения работники управления по работе с обращениями мэрии проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) адресата (в именных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник управления по работе с обращениями мэрии на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения оно передается в отдел по работе с письменными обращениями граждан и организаций управления по работе с обращениями мэрии для регистрации в СЭД.

7.8. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник управления по работе с обращениями мэрии вызывает работника отдела по обеспечению охраны помещений в зданиях мэрии, при необходимости работников скорой медицинской помощи.

8. Порядок рассмотрения запросов в устной форме, поступивших в справочную телефонную службу мэрии

8.1. В управлении по работе с обращениями мэрии организуется работа справочной телефонной службы мэрии (далее - справочная телефонная служба).

Телефон справочной телефонной службы: (8-383) 227-40-40 работает в рабочие дни с 9.00 до 18.00 час. (в пятницу с 9.00 до 17.00 час.), в обеденный перерыв с 12.30 до 13.30 час., после 18.00 час. (в пятницу после 17.00 час.), в выходные и нерабочие праздничные дни – в режиме автоматического приема обращений граждан.

8.2. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
фамилию, имя, отчество (при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники управления по работе с обращениями мэрии, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

8.3. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы подлежат регистрации в журнале учета устных обращений граждан в день поступления с указанием даты и времени поступления.

8.4. Устные запросы обрабатываются работниками управления по работе с обращениями мэрии в день поступления устных запросов (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов в выходной или праздничный день).

8.5. На устный запрос гражданину предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе вопросов.

8.6. На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

о режиме работы мэрии;

о порядке проведения личного приема граждан в мэрии;

о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

о фамилии, имени и отчестве (при наличии) должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в мэрии;

о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какое

структурное подразделение мэрии или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений мэрии;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

8.7. Основания, исключающие возможность предоставления информации на устные запросы изложены в статье 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

8.8. Контроль за рассмотрением устных запросов осуществляет управление по работе с обращениями мэрии в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов, поступивших в структурные подразделения мэрии, осуществляют их руководители.

9. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

9.1. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

9.2. Управление по работе с обращениями мэрии анализирует содержание поступивших в мэрию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, мэру города Новосибирска представляются:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

9.3. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте города Новосибирска и на внутреннем портале мэрии города Новосибирска в разделе «Информация».

10. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц мэрии

10.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

первых заместителей мэра города Новосибирска, заместителей мэра города

Новосибирска - к мэру города Новосибирска;

руководителей структурных подразделений мэрии - к мэру города Новосибирска либо первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих структурных подразделений мэрии в соответствии с их полномочиями.

10.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и на личном приеме граждан.
