

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Дирекция по эксплуатации служебных зданий» (далее соответственно – обращения, Порядок, Учреждение, автономный округ)

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по рассмотрению и учету обращений, поступающих в Учреждение, осуществлению контроля за их рассмотрением работниками Учреждения, а также порядок работы по анализу и обобщению информации, содержащейся в обращениях.

1.2. Порядок распространяется на письменные и устные обращения, поступающие в Учреждение, в том числе:

на обращения, перенаправленные в установленном порядке из других учреждений, организаций, органов государственной власти, органов местного самоуправления автономного округа, других субъектов Российской Федерации;

на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Порядок не распространяется на:

поступившие документы граждан, которые направлены ими в Учреждение в порядке судопроизводства;

депутатские запросы граждан, по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью;

заявления работников Учреждения (в том числе ранее работавших в Учреждении) по кадровым вопросам;

документы граждан, юридических лиц по оплате задолженности за аренду, по жилищно-коммунальным платежам и иные аналогичные;

заявления, обращения физических, юридических лиц, содержащие просьбы о предоставлении имущества в аренду, безвозмездное пользование, в том числе поступившие по электронной почте (далее – заявления о предоставлении имущества).

1.4. В Порядке используются основные термины, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом автономного округа от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Инструкцией по делопроизводству, утвержденной в установленном порядке приказом Учреждения, а также следующие понятия:

контролирующее лицо – работник общего отдела управления правового и кадрового обеспечения, в должностные обязанности которого входит

организация приема, учета писем и в том числе обращений, контроля за их своевременным и полным рассмотрением, осуществление анализа писем, обращений, поступивших в Учреждение (или лицо, исполняющее его обязанности);

ответственное лицо – работник Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения.

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по электронной почте (подписанное электронной подписью), через систему электронного документооборота (СЭД). Контактная информация для направления обращения указана в приложении 3 к приказу и размещается в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

Не являются обращениями заявления работников (бывших работников), по кадровым вопросам, в том числе которые они направляют для регистрации в приемную директора Учреждения. В случае, если работник не согласен с резолюцией на заявлении, желает получить развернутый ответ по теме своего заявления, работник имеет право:

обратиться устно или письменно к заместителю директора, курирующему вопросы правового и кадрового обеспечения, за пояснениями;

обратиться устно или письменно к директору Учреждения, оформив запрос в соответствии с требованиями законодательства и настоящего Порядка, указав в нем полные данные, изложив суть просьбы, требования, замечания, предложения и указав контактные данные, по которым работнику направляется ответ;

использовать иные методы и инструменты для получения ответов на свой запрос или жалобу в установленном законодательством порядке.

2.2. Регистрацию письменного обращения осуществляет контролирующее лицо в СЭД.

2.3. Обращения, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, поступившие после указанного времени – следующим рабочим днем.

2.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.5. Обращения, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению

регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.6. Регистрация обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.7. Если к обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, контролирующее лицо снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по указанному в обращении адресу.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений контролирующее лицо составляет об этом акт в двух экземплярах, один из которых остается в Учреждении и приобщается к поступившему обращению, другой направляется отправителю (при возможности).

2.8. После регистрации в СЭД обращение поступает директору (контролирующему лицу), который определяет ответственное лицо.

2.9. Контролирующее лицо принимает все обращения на контроль, в том числе с учетом срока, установленного пунктами 3.1, 3.3, 3.6 Порядка.

В электронной регистрационной карточке обращения в СЭД выставляется соответствующий вид контроля. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется срок, указанный в поручении.

2.10. Поступившее аналогичное или повторное обращение контролирующее лицо также регистрирует и связывает в СЭД с предыдущими обращениями.

2.11. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, ответственное лицо рассматривает обращения совместно (подготавливает единый ответ).

2.12. Заявления о предоставлении имущества регистрируются только в случае, если они содержат все необходимые реквизиты, предусмотренные для обращений. Заявления о предоставлении имущества регистрируются в порядке, установленном настоящим разделом

Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. В случае если обращение затрагивает вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, ответственное лицо в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит проект сопроводительного письма в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, учреждение, организацию или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации (далее – иная организация).

3.2. В случае поступления повторного обращения, в котором обжалуется

решение, принятое по результатам рассмотрения предыдущего обращения, ответственное лицо разъясняет заявителю порядок его обжалования.

3.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, Губернатору автономного округа с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения.

3.4. Запрещается переадресация обращения на рассмотрение в иные организации, должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни автора обращения (заявителя), без его согласия. Не являются разглашением сведений запросы Учреждения для получения дополнительной информации в другие органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципального образования автономного округа, организации, учреждения, а также переадресация обращения в соответствии с Порядком.

3.5. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством, невозможно перенаправление обращения, оно возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования.

IV. Рассмотрение обращения

4.1. Ответственное лицо при подготовке проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

Ответственное лицо при наличии необходимости для объективного и всестороннего рассмотрения обращения вправе предложить непосредственному руководителю или курирующему заместителю директора привлечь представителей общественности к рассмотрению вопросов, изложенных в обращении.

Привлечение представителей общественности осуществляется двумя способами:

направление запроса с изложением вопросов, поставленных в обращении;

рассмотрение обращения с их участием (на такое рассмотрение может быть приглашен автор запроса (заявитель)).

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В этот срок входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором (лицом, исполняющим его обязанности), но не более чем на 30 дней.

Ответственное лицо, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного 4.2 настоящего Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения, установленного 4.2 Порядка.

Информацию о продлении срока рассмотрения обращения вносит в резолюцию в СЭД директор или контролирующее лицо.

4.4. Директор (лицо, исполняющее его обязанности), непосредственный руководитель ответственного лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.5. В случае принятия решения директором о прекращении переписки, ответственное лицо уведомляет об этом автора обращения (заявителя).

Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, регистрируется в соответствии с Порядком контролирующим лицом и направляет ответственному лицу, рассматривавшему ранее обращение.

Ответственное лицо готовит соответствующий проект ответа автору обращения (заявителю). Обращение снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.6. В случае постановки обращения Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора, Правительства автономного округа (далее – Управление) на дополнительный контроль до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и получения заключения Управления о необходимости принятия соответствующих мер ответственное лицо письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения обращения, направляет в адрес автора обращения (заявителя) письмо о фактической реализации его предложения либо фактическом удовлетворении заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и представляет в Управление информацию, подтверждающую удовлетворенность автора обращения (заявителя) результатами рассмотрения его обращения и принятыми по ним мерами.

4.7. Заявление о предоставлении имущества рассматривается в порядке и в сроки, установленные постановлениями Правительства автономного округа от 14.01.2011 № 2-п «О порядке передачи в безвозмездное пользование

объектов государственной собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», от 27.11.2017 № 466-п «О порядке предоставления в аренду имущества, находящегося в государственной собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, порядке согласования предоставления в аренду имущества, закрепленного за государственными учреждениями Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на праве оперативного управления».

4.8. Заявление о предоставлении имущества должно быть рассмотрено с учетом следующих сроков:

сроков, необходимых для оценки имущества, установленных договором, заключенным Учреждением в соответствии с законодательством в сфере закупок (10 рабочих дней);

сроков, предусмотренных для получения Учреждением письменного мнения Департамента административного обеспечения автономного округа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах автономного округа, утвержденной постановлением Губернатора автономного округа от 30.12.2012 № 176 (до 30 календарных дней);

сроков, установленных для согласования ходатайства Департаментом по управлению государственным имуществом автономного округа в соответствии с постановлениями, указанными в пункте 4.7 Порядка (15 рабочих дней);

срок, необходимый для подготовки заявки для проведения оценки, запроса письменного мнения, ходатайства, проекта договора (15 рабочих дней).

Учитывая последовательность действий Учреждения, необходимых для подготовки и заключения договора на предоставление имущества, сроки, указанные выше, суммируются (итоговый срок рассмотрения составляет сумму указанных сроков – не менее 80 календарных дней).

4.9. При рассмотрении заявления о предоставлении имущества ответственным лицом ведется переписка по электронной почте, информирование автора заявления по телефону, иными способами, позволяющими подтвердить факт направления ему информации Учреждением. Официальные письма о ходе рассмотрения заявления не направляются.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. Оформление ответа осуществляется в соответствии с правилами работы в СЭД (инструкцией, утвержденной локальным нормативным актом Учреждения).

5.2. Ответ направляется на указанный в обращении адрес способами, указанными в обращении, либо способом, которым обращение принято, в случае отсутствия в нем других данных, адресов.

5.3. Контроль за правильностью оформления ответов, направлением их осуществляет контролирующее лицо.

5.4. Ответом на заявление о предоставлении имущества является

направление исходящего письма Учреждения с приложением проекта договора для подписания. Автор заявления имеет право лично получить проект договора. В этом случае официальный ответ не оформляется, ответом на заявление является подписанный сторонами договор

Раздел VI. Личный прием граждан в Учреждении

6.1. Личный прием граждан осуществляют директор.

При временном отсутствии директора (отпуск, больничный лист, командировка, т.п.), а также в случае служебной необходимости личный прием граждан осуществляет первый заместитель директора, либо лицо, исполняющее обязанности директора в соответствии с локальным нормативным актом Учреждения.

6.2. Личный прием организует контролирующее лицо.

6.3. Личный прием осуществляется без предварительной записи или по предварительной записи в порядке очередности на основании устного личного обращения, обращения по телефону, факсу, почте, электронной почте.

6.4. Контролирующее лицо осуществляет:

запись на личный прием;

заполнение карточки личного приема и хранение карточек;

консультативно-правовую помощь заявителю (при необходимости – с привлечением других работников Учреждения по компетенции);

регистрацию устного обращения;

внесение информации о результатах рассмотрения обращения в СЭД (либо это осуществляет работник, принимавший участие в личном приеме).

6.5. Контроль рассмотрения устного и письменного обращения, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема, осуществляет контролирующее лицо.

6.6. Личный прием осуществляется в дни и часы, установленные графиком личного приема (приложение № 2 к приказу).

В случае острой необходимости, изложенной заявителем, и при наличии возможности, личный прием может быть проведен в любой день.

6.7. Личный прием осуществляется с соблюдением мер безопасности в служебном кабинете, обеспечивающем комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащенном средствами связи, оборудованном столами и стульями.

6.8. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случаях и в порядке, установленном законодательством, – также документ, удостоверяющий права представителя заявителя.

6.9. Контролирующее лицо приглашает заявителей в порядке установленной очередности.

6.10. В случае необходимости по решению директора к проведению личного приема привлекаются руководители структурных подразделений, работники, представители общественности.

6.11. В случае, если изложенные в устном обращении на личном приеме

факты и обстоятельства не являются очевидными и (или) требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан ему письменно, в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

6.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Порядком.

6.13. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его вопросов, если ему ранее был дан ответ по существу (письменно, либо устно, на личном приеме).

6.14. Личный прием может осуществляться в том числе в режиме видеоконференцсвязи.

Раздел VII. Анализ обращений

7.1. В целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений, принятых мер, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями, контролирующее должностное лицо анализирует обращения, поступившие в Учреждение. По поручению директора предоставляет ему аналитическую информацию об обращениях.

7.2. Директор при необходимости поручает руководителям структурных подразделений, заместителю директора, курирующему вопросы кадрового обеспечения, на основе анализа обращений разработать комплекс мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений.

7.3. Анализ и учет также осуществляются с использованием специального программного обеспечения в порядке, установленном требованиями Управления, включая (при необходимости) формирование отчетности в контролирующие органы в сроки, закрепленные законодательством (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно).

7.4. В случае участия Учреждения в Едином дне приема граждан, организацию этого мероприятия осуществляет контролирующее лицо (или работник общего отдела по решению заместителя директора, курирующего правовые и кадровые вопросы в Учреждении).

Раздел VIII. Ответственность

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, автономного округа, Трудовым кодексом Российской Федерации.

График личного приема граждан

Ф.И.О.	Должность	Дни приема	Часы приема	Место проведения приема
Ким Илья Аркадиевич	директор	первый и третий четверг месяца	с 18.00 до 19.00	кабинет № 15, ул. Анны Коньковой, дом 3, корпус 1, г. Ханты-Мансийск, 628001

Контактная информация
для направления обращения гражданином,
объединением граждан, в том числе юридическим лицом

Адрес фактического местонахождения	ул. Анны Коньковой, дом 3, корпус 1, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, 628001
Телефоны для приема обращений, получения справочной информации*	8 (3467) 93-91-01, 93-90-23, 93-90-46, 93-90-47
Адрес электронной почты	info@deszhmao.ru

* В целях организации более оперативного взаимодействия для получения «обратной связи» а объектах, в зданиях, помещениях, находящихся в оперативном управлении бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Дирекция по эксплуатации служебных зданий», могут быть установлены специальные ящики для сбора обращений. Информацию о конкретном месте их размещения, порядок доступа на объекты, и т.п. сведения можно получить по указанным в таблице телефонам.