



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 января 2016 г.

№ 09

### Об утверждении Положения о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska

В целях повышения открытости и доступности органов местного самоуправления администрации города Tobolska, повышения качества и эффективности процедуры проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом города Tobolska, распоряжением администрации города Tobolska от 04.12.2015 №2294 «О распределении обязанностей между Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами», Администрация города ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации города Tobolska от 29.07.2012 №90 "Об утверждении Положения о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska».
3. Опубликовать постановление в газете "Тобольская правда" и разместить на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области ([www.tobolsk.admtumen.ru](http://www.tobolsk.admtumen.ru)) и администрации города Tobolska ([www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru)). Приложение к постановлению разместить на информационных стендах в соответствии с постановлением администрации города Tobolska от 01.04.2015 №24.

Глава города

В.В. Мазур

УТВЕРЖДЕНО

постановлением  
администрации города Тобольска  
от 20 января 2016 г. № 09

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА**

### **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Тобольска (далее - Положение) разработано в целях повышения открытости, доступности и обеспечения обратной связи с населением. Определяет порядок и особенности организации личного приема граждан, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по организации личного приема граждан в администрации города Тобольска (далее - администрация).

1.2. Проведение личного приема граждан осуществляется органом местного самоуправления: Администрацией города Тобольска.

Личный прием граждан осуществляется: Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами и руководителями структурных подразделений администрации города Тобольска, специалистами приемной по работе с обращениями граждан (далее – специалисты).

1.3. При личном приеме граждан должностные лица, ведущие личный прием, и уполномоченные лица взаимодействуют с органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Процедуры взаимодействия определяются Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Перечень нормативно-правовых актов,  
регулирующих проведение личного приема граждан

- 1.4. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
  - Уставом Тюменской области;
  - Уставом города Тобольска;

- Распоряжением администрации города Тобольска от 04.12.2015 №2294 «О распределении обязанностей между Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами».

## Раздел II. СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

### 2.1. Порядок информирования граждан о проведения личного приема в администрации

2.1.1. Администрация города Тобольска расположена по следующим адресам:

ул. Аптекарьская, 3 город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152;

ул. Семена Ремезова, 27, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152;

8 микрорайон, строение 32, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626150.

Ежедневный график работы Администрации города Тобольска согласно внутреннему трудовому распорядку с 8.45 до 18.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов), кроме выходных и праздничных дней, предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00 часов.

График личного приема граждан в приемной по работе с обращениями граждан (далее - Приемная):

ежедневно (кроме выходных) с 8.45 до 18.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), в предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00 часов, кабинет 102.

Дополнительную информацию о порядке записи на прием можно получить по телефону: (3456) 24-65-99.

### 2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам проведения личного приема

2.2.1. Информация о месте и времени проведения приема предоставляется:

- специалистами приемной по работе с обращениями граждан при непосредственном общении гражданина в администрацию;

- в средствах массовой информации;

- на информационном стенде в фойе первого этажа здания администрации;

- на официальном сайте администрации города Тобольска [www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru).

2.2.2. Специалисты при первичном обращении граждан отвечают на устные обращения, по интересующим их вопросам. Оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, при личном обращении и по средствам телефонной связи.

2.2.3. При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, называет свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При отсутствии возможности ответа в момент обращения гражданину предлагается перезвонить в определенное время, к назначенному сроку специалист готовит ответ.

2.2.4. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- лаконичность.

### 2.3. Сроки проведения личного приема граждан

2.3.1. Прием граждан в администрации осуществляется согласно графику личного приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города в порядке очередности.

2.3.2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

2.3.3. Личный прием граждан должностным лицом производится с учетом количества записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

2.3.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

### 2.4. Требования к местам проведения личного приема граждан

2.4.1. Для удобства посетителей помещения для личного приема граждан должны находиться на нижнем этаже здания (строения). Входы в помещения оборудованы расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов должен быть установлен соответствующий знак и определено место.

2.4.2. Места проведения и ожидания личного приема граждан оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой охраны.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.4.3. Помещения, выделенные для личного приема граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать работу по приему граждан в полном объеме.

## 2.5. Требования к проведению личного приема граждан на бесплатной основе

Проведение личного приема граждан должностными лицами администрации осуществляется бесплатно.

### Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Описание последовательности действий при проведении личного приема граждан:

3.1.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.3. Первичный прием граждан в администрации. Продолжительность первичного приема не должна превышать 20 минут.

3.1.4. Специалист, ведущий прием:

- оформляет учетную карточку личного приема граждан и карточку личного приема граждан, куда заносятся следующие сведения:

- номер и дата обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- социальное положение заявителя,
- год рождения заявителя;
- домашний адрес заявителя;
- содержание устного обращения;
- сведения об обращениях в иные инстанции;

- проверяет наличие в электронной базе письменных и устных обращений от данного гражданина;

- устанавливает кратность устного обращения;

- вносит данные о гражданине в электронную базу или в журнал регистрации граждан.

3.1.5. В результате первичного приема Специалист принимает следующие решения:

- дает устный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, с согласия гражданина, если обращение не требует дополнительной проверки, а приведенные факты, обстоятельства являются очевидными;

- направляет по компетенции, разъясняя гражданину, куда ему следует обратиться и в каком порядке, если решение поднимаемых им вопросов не входит в компетенцию администрации;

- принимает письменное обращение, если решение вопросов, поставленных во время личного приема, требует дополнительного рассмотрения;

- записывает граждан на личный прием к руководству администрации по вопросам, входящим в их компетенцию в соответствии с нормативными правовыми актами по согласованию с Заместителем Главы города, управляющим делами;
- запрашивает информацию в структурных подразделениях администрации города, необходимую для проведения личного приема;
- обобщает и предоставляет подготовленные материалы, касающиеся данного заявителя, руководству администрации города.

### 3.2. Организация и проведение личного приема граждан руководством администрации

3.2.1. Специалисты непосредственно организуют личный прием граждан Главой города и его заместителями, обеспечивают явку граждан на личный прием.

Приглашают на личный прием должностных лиц (по согласованию с руководителем, ведущим прием), в компетенцию которых входит данный вопрос.

3.2.2. В ходе личного приема гражданин имеет право обратиться с устным заявлением или оставить письменное обращение.

3.2.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

3.2.4. Если факты и обстоятельства, изложенные гражданином в устном обращении во время личного приема, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается должностным лицом устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации должностное лицо, поставившее обращение на контроль, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения устного обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.5. Если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, должностным лицом, ведущим прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2.7. Проведение личного приема приостанавливается, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, до вступления в законную силу решения суда.

3.2.8. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения устного обращения гражданина, доводит до его сведения свое решение, кому будет

поручено рассмотрение обращения (исполнитель), по существу поставленных в нем вопросов, принимает решение о постановке обращения на контроль.

3.2.9. Поручение, данное руководителем на личном приеме, оформляется в виде резолюции в карточке личного приема граждан.

3.2.10. Карточка личного приема после регистрации в приемной по работе с обращениями граждан, направляется исполнителю (копия).

#### Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРОЦЕДУРОЙ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

##### Контроль исполнения поручений с личного приема руководством

4.1. В ходе личного приема руководитель вправе дать поручение с указанием исполнителей и сроков исполнения.

##### Принятие решений по результатам приема

4.2. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращения принимает решение о снятии обращения с контроля, если:

- вопрос решен положительно;
- приняты необходимые меры;
- дан обоснованный отказ;
- даны разъяснения на все поставленные гражданином вопросы.

##### Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Положения о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Тобольска

4.3. Текущий (оперативный) контроль соблюдения последовательности действий, определенных Положением по ведению и организации личного приема граждан, и принятием решений Специалистами осуществляется Заместителем Главы города, управляющим делами.

4.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.5. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, проводится анализ содержания обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.6. Контроль за выполнением поручений по вопросам личного приема граждан в структурных подразделениях администрации города, осуществляют лица, назначенные руководителем подразделения.

4.7. Специалисты приемной готовят информацию о количестве принятых посетителей и результатах рассмотрения обращений за полугодие и за год.

Ответственность должностных лиц администрации за решения  
и действия (бездействие), принимаемые  
в ходе проведения личного приема

4.8. Должностные лица администрации города несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;
- действие или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан;
- нарушение срока и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного незаконного решения;
- преследование граждан за критику;
- предоставление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия);
- сохранность находящихся у них на регистрации, рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

4.9. Персональная ответственность Специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

Возмещение причиненных убытков и взыскание  
понесенных расходов при рассмотрении обращений

4.10. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрацией или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.