



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 апреля 2018 г.

№ 24

### Об утверждении Положения о порядке 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", со статьями 39, 40,44 Устава города Tobolska, Администрация города Tobolska **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке проведения личного приема граждан в Администрации города Tobolska (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Tobolska от 20.01.2016 № 09 "Об утверждении Положения о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska».

3. Опубликовать постановление в газете «Тобольская правда», приложения к постановлению разместить на информационных стендах в соответствии с постановлением Администрации города Tobolska от 01.04.2015 №24. Постановление с приложениями 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)).

Глава города

**В.В. Мазур**

УТВЕРЖДЕНО

постановлением  
Администрации города Тобольска  
от 27 апреля 2018 г. № 24

**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) 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.

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;

## Раздел II. СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

2.1. Администрация города Тобольска расположена по адресам, для непосредственного общения граждан:

- ул. Аптекарская, 3, город Тобольск;
- ул. Семена Ремезова, 27, город Тобольск;
- 8 микрорайон, строение 32, город Тобольск;
- мкр. Менделеево, дом 9, город Тобольск ;
- мкр. Иртышский, дом 6, город Тобольск;
- п. Сумкино, ул. Маяковского, дом 8, город Тобольск;
- Левобережье, ул. Раздольная, дом 1 «а», город Тобольск.

2.2. 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.

2.3. 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).

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.

2.4. Прием граждан в Администрации осуществляется согласно графику личного приема граждан, утвержденному распоряжением Администрации города Тобольска в порядке очередности.

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

2.6. Личный прием граждан должностным лицом производится с учетом количества записавшихся на прием, с расчетом времени ожидания в очереди на прием, но не более 20 минут.

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

2.8. 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. 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.

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.

2.9. Проведение личного приема граждан должностными лицами Администрации осуществляется бесплатно.

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

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

3.1. При устном обращении гражданина специалист оформляет Регистрационную карточку обращения (приложение № 1). Проверяет наличие письменных и устных обращений от данного гражданина, устанавливает повторность (кратность) обращения.

3.2. Специалист вносит информацию по обращению в электронный Реестр обращений граждан (приложение № 2).

3.3. В результате 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.

3.4. Специалист непосредственно организует личный прием граждан Главой города и его заместителями:

- обеспечивает явку граждан на личный прием;

- приглашает на личный прием должностных лиц (по согласованию с руководителем, ведущим прием), в компетенцию которых входят вопросы по обращению;

- запрашивает информацию в структурных подразделениях Администрации, необходимую для проведения личного приема;

- обобщает и предоставляет подготовленные материалы, касающиеся обращения руководству Администрации. При повторном обращении гражданина копии предыдущих обращений и ответы на них передаются руководителю, ведущему личный прием;

- предоставляет руководителю, ведущему прием карточку личного приема (приложение № 3).

3.5. В ходе личного приема гражданин имеет право обратиться с письменным обращением.

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

3.7. 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. Карточка личного приема с пометкой «В дело» возвращается в Приемную по обращениям 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.

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

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

3.10. 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.

3.11. Поручение, данное руководителем на личном приеме, фиксируется в карточке личного приема граждан. После регистрации в Приемной по работе с обращениями граждан, копия карточки личного приема направляется исполнителю, согласно поручению руководителя.

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

4.1. В ходе личного приема руководитель вправе дать поручение с указанием исполнителей и сроков исполнения, принять решение о постановке обращения на контроль. А так же по результатам рассмотрения обращения принять решение о снятии обращения с контроля, если:

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

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. Контроль за выполнением поручений по вопросам личного приема граждан в структурных подразделениях Администрации, осуществляют руководители структурных подразделений.

4.6. По итогам каждого квартала, за полугодие, год формируется отчет о принятых и рассмотренных обращениях граждан.

4.7. Должностные лица Администрации 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.

4.8. 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.

Приложение № 1  
к Положению о порядке  
проведения личного приема граждан  
в Администрации города Тобольска

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

\_\_\_\_\_ (наименование органа местного самоуправления, структурного подразделения)

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Дата)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Почтовый адрес, телефон \_\_\_\_\_

Социальное положение: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сведения об обращении в иные инстанции:

\_\_\_\_\_

Повторность (кратность) обращений \_\_\_\_\_

Ф.И.О. уполномоченного лица:

\_\_\_\_\_

Результат приема:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С согласия \_\_\_\_\_ ответ на обращение дан устно,  
(Ф.И.О. гражданина)

письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_  
(дата, подпись гражданина)

Подпись уполномоченного лица \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о порядке  
проведения личного приема граждан  
в Администрации города Тобольска

РЕЕСТР  
обращений граждан (личный прием)

№ п\п	№ лп	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Поручение руководителя, Ф.И.О. исполнителя	Контрольная дата	Результат рассмотрения (дата, номер, исполнитель, направление в дело)

Приложение № 3  
к Положению о порядке  
проведения личного приема граждан  
в Администрации города Тобольска

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Дата)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Почтовый адрес, телефон \_\_\_\_\_

Социальное положение: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Сведения об обращении в иные инстанции:

\_\_\_\_\_

Повторность (кратность) обращений \_\_\_\_\_

Дополнительные данные:

\_\_\_\_\_

Результат приема (поручение):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С согласия \_\_\_\_\_ ответ на обращение дан устно,  
(Ф.И.О. гражданина)

в ходе личного приема, письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_

(дата, подпись гражданина)

Ф.И.О., должность лица проводившего прием \_\_\_\_\_

(подпись)