



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12 июля 2018 г.

№ 39

### Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska и её структурных подразделениях

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан", Уставом города Tobolska, в целях обеспечения реализации гражданами права на обращение в Администрацию города Tobolska и её структурные подразделения, Администрация города ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska и её структурных подразделениях (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановления Администрации города Tobolska:

- от 31.05.2013 № 65 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska»;

- от 21.04.2015 № 41 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Tobolska, утвержденный постановлением администрации города Tobolska от 31.05.2013 №65 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska»;

- от 24.12.2015 №155 «О внесении дополнения в Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska, утвержденный постановлением администрации города Tobolska от 31.05.2013 № 65».

3. Опубликовать постановление в газете «Тобольская правда», приложение к постановлению разместить на информационных стендах в соответствии с постановлением Администрации города Tobolska от 01.04.2015 №24. Постановление с приложением разместить на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области ([www.tobolsk.admtymen.ru](http://www.tobolsk.admtymen.ru)) и Администрации города Tobolska ([www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru)).

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы города, управляющего делами Е.Ю. Миленину.

**Глава города**

**В.В. Мазур**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА И ЕЁ СТРУКТУРНЫХ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ**

**I. Общее положение**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тобольска (далее-Положение) и её структурных подразделениях определяет последовательность исполнения управленческих процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между должностными лицами Администрации города Тобольска (далее-Администрация), структурными подразделениями Администрации (далее-структурные подразделения), должностными лицами структурных подразделений, и гражданами при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц принятия решений и подготовке ответов.

1.2. Прием и рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан) осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- 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 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Уставом Тюменской области;
- Уставом города Тобольска.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами, в соответствии с распределением обязанностей между ними и уполномоченными должностными лицами Администрации. Рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях осуществляется руководителями структурных подразделений или уполномоченными ими должностными лицами - в соответствии с их компетенцией.

1.4. Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений граждан осуществляет: в Администрации – Приемная по работе с

обращениями граждан Управления делами Администрации (далее - Приемная); в структурных подразделениях - должностные лица, назначенные руководителем.

1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и ведется по принципу смешанного делопроизводства как в бумажном, так и в электронном виде, в соответствии с инструкцией по делопроизводству Администрации города Тобольска (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.6. Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, являются:

- прием, первичная обработка и регистрация обращений (учет);
- консультативно-информационная помощь;
- обеспечение рассмотрения обращений;
- уведомление заявителя о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения;
- контроль за сроками и порядком рассмотрения обращений, а также выполнением принятых по ним решений;
- уведомления заявителя о принятых решениях по поставленным в обращении вопросам;
- формирование дел и текущее хранение обращений;
- информационно-справочная работа, анализ поступивших обращений.

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

Информация о персональных данных заявителя хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Рассмотрение заявлений в рамках предоставления муниципальных услуг и государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения муниципальному образованию город Тобольск, осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления соответствующих услуг.

1.10. Обращения, поступившие в Администрацию и структурные подразделения, подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Прием и регистрация обращений осуществляется по месту нахождения Администрации, структурных подразделений, по следующим адресам:

- ул. Аптекарская, 3, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152;
- ул. Семена Ремезова, 27, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152;
- 8 микрорайон, 32, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626150;
- микрорайон Менделеево, д. 9, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626128 (территориальное подразделение Администрации города Тобольска «Микрорайон Менделеево-Иртышский»);
- ул. Раздольная, д.1а, Левобережье, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626159 (территориальное подразделение Администрации города Тобольска – «Территориальное образование «Левобережье»);
- ул. Маяковского, д.8, поселок Сумкино, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626102 (территориальное подразделение Администрации города Тобольска «Администрация поселка Сумкино»).

1.12. График работы Администрации согласно внутреннему трудовому распорядку: ежедневно с 8.45 до 18.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), кроме выходных и праздничных дней, предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00 часов.

1.13. На информационных стендах в местах общего доступа, либо в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- режим работы Администрации и структурных подразделений;
- графики приема граждан должностными лицами;
- номера кабинетов, в которых осуществляется прием обращений и документов, устное информирование заявителей;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;
- адрес официального сайта Администрации (далее сайт Администрации) и структурных подразделений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- номера телефонов, адреса электронной почты.

## **II. Виды обращений**

2.1. Обращением гражданина является направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию, структурное подразделение. Граждане имеют право обратиться лично.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых

актов, недостатках в работе Администрации, ее структурных подразделений, учреждений и организаций, подведомственных Администрации, должностных лиц Администрации и структурных подразделений, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более авторами.

2.6. Повторное обращение - обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

### **III. Порядок организации работы с обращениями граждан**

3.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в Администрации - специалистами Приемной по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях – должностными лицами, назначенными руководителем.

3.2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистами Приемной и должностными лицами лично, по телефону.

Публичное информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем размещения информации в сети «Интернет».

3.5. Специалисты Приемной и должностные лица консультируют граждан по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- сроков рассмотрения обращения;
- переадресации обращения и уведомления заявителя;
- направления ответа;
- продления сроков рассмотрения обращения (в отдельных случаях);
- форм направления ответов;
- порядка обжалования решений и действий (бездействия), в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законом Российской Федерации.

3.6. Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- с использованием официального Интернет-портала (сайта);
- нарочными, курьерами;
- в ходе личного приема граждан;
- по телефонным каналам.

3.7. Обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа (далее- электронное обращение) подлежат обязательному учету и регистрации в течение 3-х дней с момента поступления, обращения в устной форме в день поступления, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Регистрация обращений граждан, адресованных руководителям структурных подразделений, осуществляется в структурных подразделениях, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.9. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота (далее - СЭД): формируется регистрационно-контрольная карточка (далее -РКК СЭД) в которую вкладывается электронная копия обращения, документы и материалы, приложенные к нему.

При отсутствии СЭД оформляется регистрационная карточка обращений граждан (Приложение №1), которая вместе с письменным обращением либо распечатанным на бумаге обращением, поступившим в форме электронного документа, передается руководителю структурного подразделения для рассмотрения, принятия решения и внесения поручения в регистрационную карточку.

3.10. Сведения из регистрационной карточки обращений граждан, заносятся в Реестр обращений граждан (Приложение №2).

3.11. При регистрации проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер, состоящий из порядкового номера с литером, указанием года и даты поступления обращения. Письменные и электронные обращения регистрируются с литером "ж", (например: №145ж/2018), с литером «лп» регистрируются устные обращения, поступившие в ходе личного приема.

3.12. Если обращение повторное, все материалы прежних обращений прилагаются к нему, о чем делается отметка в регистрационной карточке или карточке РКК СЭД.

3.13. На каждое поступившее обращение заводится дело, к которому присваивается регистрационный номер обращения (приложение №3). Дело

формируется из РКК СЭД либо регистрационной карточки, обращения и материалов к нему, ответа гражданину.

3.14. Обращения, после регистрации, направляются на рассмотрение Главе города, первому заместителю Главы города, заместителям Главы города, заместителю Главы города, управляющему делами, руководителю структурного подразделения для принятия решения.

3.15. При рассмотрении обращения руководитель вносит в РКК СЭД текст поручения и назначает ответственного исполнителя. При отсутствии СЭД принятое решение (поручение) фиксируется в регистрационной карточке, подлинник которой направляется для формирования дела, а копия исполнителю.

3.16. Исполнитель, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем, обязан организовать исполнение поручения по обращению в установленный законодательством срок.

3.17. Исполнители направляют информацию, предложения, материалы для обобщения и подготовки ответа в адрес ответственного исполнителя в течение 15 дней, с даты регистрации обращения.

3.18. Исполнители несут ответственность за содержание и качество предоставленных ответов.

3.19. Ответственный исполнитель направляет проект ответа в Приемную по работе с обращениями граждан или руководителю структурного подразделения не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения;

3.20. Руководитель, рассмотревший обращение, решает вопрос о постановке его на контроль и о снятии с контроля.

3.21. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Глава города, первый заместитель Главы города, заместители Главы города, заместитель Главы города, управляющим делами, руководители структурных подразделений вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

3.23. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.24. 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, осуществляющего

правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и вышестоящему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

3.26. Администрация при направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу или руководителям организаций, предприятий, учреждений может в случае необходимости запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.27. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.28. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.27. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

3.29. На поступившее в Администрацию 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 не разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, на официальном сайте Администрации города Тобольска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.30. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за

исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- в случае необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место, комиссионно;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.31. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.32. Ответ на обращение подписывается Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами, руководителем структурного подразделения.

3.33. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.34. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все вопросы, поставленные в нем, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.35. Выполнение поручения (ответ на обращение), отметка о снятии с контроля фиксируется в РКК СЭД. Сведения о направлении ответа по рассмотрению обращения вносятся в регистрационную карточку, Реестр обращений граждан. Ответ и материалами по рассмотрению обращения направляются в дело.

#### **IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Администрация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5.1. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.3.29 раздела 3 настоящего Положения на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную 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.

4.7. 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 Администрацию и структурные подразделения.

## **V. Организация и проведение личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан проводят Глава города, первый заместитель Главы города, заместители Главы города, заместитель Главы города, управляющий делами, руководители и заместители руководителей структурных подразделений, уполномоченные должностными лицами Администрации и структурных подразделений.

5.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным распоряжением Администрации графиком приема граждан.

5.3. Информация о месте, днях и часах личного приема граждан Главой города, первым заместителем Главы города, заместителями Главы города, заместителем Главы города, управляющим делами, руководителями структурных подразделений и уполномоченными должностными лицами, доводится до сведения граждан:

- специалистами Приемной по работе с обращениями граждан при непосредственном обращении гражданина в Администрацию;
- путем размещения на информационных стендах в доступных для посетителей местах в зданиях Администрации, структурных подразделений;
- средствах массовой информации;
- на официальном сайте Администрации [www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru).

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

5.5. Личный прием граждан должностным лицом производится в порядке очередности, с учетом количества записавшихся на прием и расчетом времени ожидания в очереди на прием не более 20 минут.

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

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

5.8. В ходе личного приема гражданин имеет право обратиться с письменным обращением, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

5.9. Организация и порядок проведения личного приема граждан регламентируется постановлением Администрации города Тобольска.

## **VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляют:

- в Администрации – специалисты Приемной;

- в структурных подразделениях – уполномоченные должностные лица.

6.2. Текущий контроль в Администрации осуществляет – Заместитель Главы города, управляющий делами, в структурных подразделениях – руководители, путем проведения проверок соблюдения работниками порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Отчеты об организации работы с обращениями граждан в Администрации и структурных подразделениях состоят из статистических данных, информационно-аналитических материалов, предоставляемых в Приемную по работе с обращениями граждан, согласно истребуемым формам, подразделяются на квартальные, полугодовые, годовые, отчеты по запросу, на бумажном носителе и в электронном виде.

6.4. Статистический материал «Информационно-аналитическая записка» о работе с обращениями граждан в Администрации, структурных подразделениях размещается на официальном сайте не реже одного раза в полугодие, не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

## **VII. Ответственность за несоблюдение требований порядка рассмотрения обращений граждан**

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителя Главы города, управляющего делами, руководителей структурных подразделений.

7.2. Должностные лица несут персональную ответственность за своевременность подготовки ответов и полноту рассмотрения обращений, находящихся у них на рассмотрении.

7.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Тобольска

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (дата поступления)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

Почтовый, электронный адрес, телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (форма поступления: письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме)

\_\_\_\_\_ канал поступления: почта, сеть «Интернет, каналы электронного обмена, личный прием, факс, телефон,

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Сведения об обращении в иные инстанции \_\_\_\_\_

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

Ф.И.О. уполномоченного лица \_\_\_\_\_  
( лица, рассмотревшего обращение)

Результат приема, рассмотрения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Контрольная дата \_\_\_\_\_

С согласия \_\_\_\_\_ ответ на обращение дан устно,  
(Ф.И.О. гражданина)  
письменный ответ не требуется \_\_\_\_\_  
(дата, подпись гражданина)

Ответ дан в форме \_\_\_\_\_  
( в электронной форме, письменной форме)

Подпись должностного лица \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Тобольска

РЕЕСТР  
регистрации обращений граждан

№ п\п	№_ ж	Дата, форма поступления обращения, кратность (повторность)	Ф.И.О., адрес (почтовый, электронный), телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Поручение руководителя, Ф.И.О. исполнителя	Контрольная дата	Результат рассмотрения (дата, номер исх. документа, неподдержанно, поддержано, разъяснено, направлено по компетенции форма ответа, направление в дело)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Тобольска

---

(наименование органа местного самоуправления, структурного подразделения)

**ДЕЛО №** \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_  
почтовый адрес, адрес электронной почты

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Форма поступления \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя, рассмотревшего обращение \_\_\_\_\_

---