



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 июня 2012 г.

№90

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 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 40, 44 Устава города Tobolska:

1. Утвердить Положение о порядке проведения личного приема граждан в администрации города Tobolska согласно приложению.

2. Постановление администрации города Tobolska от 08 апреля 2011 г. №20 «Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальной функции «Личный прием граждан в администрации города Tobolska» признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Тобольская правда». Приложение к постановлению разместить на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области (www.tobolsk.admtymen.ru) и администрации города Tobolska (www.admtobolsk.ru).

**Исполняющий обязанности
Главы администрации города,
первый заместитель
Главы администрации города**

И.Е.Сутягин

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. Проведения личного приема граждан осуществляется — органом местного самоуправления: Администрацией города Тобольска.

Личный прием граждан осуществляется: Главой администрации города, первым заместителем Главы администрации города, заместителями Главы администрации города, руководителем аппарата Главы администрации города (далее по тексту – Руководство), и руководителями структурных подразделений администрации города Тобольска (далее по тексту – Руководители).

1.3. При личном приеме граждан должностные лица, ведущие личный прием и уполномоченные лица взаимодействуют с органами государственной власти и 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 (принята всенародным голосованием 12.12.1993), первоначальный текст документа опубликован в издании "Российская газета", №237, 25.12.1993;

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» опубликован: "Российская газета", №95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, №19, ст. 2060, «Парламентская газета», №70-71, 11.05.2006,

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы

граждан», первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", №89, 12.05.1993, "Ведомости СНД и ВС РФ", 13.05.1993, №19, ст. 685;

- Уставом Тюменской области, принят Тюменской областной Думой (15.06.1995) Первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Тюменские известия", №133, 15.07.1995, "Тюменская правда", №146, 04.08.1995;

- Уставом города Тобольска, принят решением Тобольской городской Думы от 17.06.2005 №61 первоначальный текст документа опубликован в издании «Тобольская правда», №117, 30.07.2005;

- Постановлением Главы администрации от 20.09.2011 №64 «О распределении обязанностей между Главой администрации, первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации»;

Результат проведения личного приема

1.5. По результатам личного приема принимаются следующие решения:

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

- заявитель направляется по компетенции, если решение поднимаемых им вопросов не входит в компетенцию администрации;

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

- запись граждан на личный прием к руководству осуществляется по согласованию руководителя аппарата Главы администрации.

Заявители, физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с должностными лицами администрации

1.6. Заявителями при проведении личного приема выступают: физические лица, указавшие Ф.И.О., адрес, граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом, а также их законные представители.

Раздел II. Стандарт проведения личного приема граждан

2.1. Порядок информирования о правилах проведения личного приема граждан

2.1.1. Администрация города Тобольска расположена по следующим адресам: ул. Семена Ремезова, 24, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152; ул. Семена Ремезова, 27, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626152; 8 микрорайон, АБК-32, город Тобольск, Тюменская область, индекс: 626150.

Ежедневный график работы Администрации города Тобольска согласно внутреннему трудовому распорядку с 8.45 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00.

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

ежедневно (кроме выходных) с 9.00 до 17.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), в предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 16.00 часов в кабинете 110.

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 порядке обращения на личный прием предоставляется:

- в администрации при непосредственном общении с гражданином;
- в средствах массовой информации;
- на информационном стенде в фойе первого этажа здания Администрации;
- на официальном сайте Администрации города в сети Интернет www.admtobolsk.ru.

2.2.2. Специалисты отвечают на устные обращения граждан, 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 даёт 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 осуществляется в порядке очередности.

Граждане, имеющие установленные действующим законодательством РФ право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

2.3.2. 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.

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

2.3.4. Поручение, данное руководителем на личном приеме, исполняется в срок **до 30 дней**. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации должностное лицо, поставившее обращение на контроль или уполномоченное лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на **30 дней**, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Если обращение не требует дополнительной проверки, или необходимо срочное вмешательство, то оно должно быть рассмотрено незамедлительно.

Ответственные специалисты:

- обеспечивают своевременное, в законодательно установленные сроки, выполнение исполнителями просьб, высказанных посетителями на личном приеме;
- информируют руководителей о принятых мерах.

2.3.5. Обращение, поступившее в администрацию в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представленный документ должен иметь данные о гражданине и его фотографию.

В случае обращения на личный прием к должностному лицу представителя гражданина, кроме документов указанных в п. 1.6. настоящего Положения он представляет документы, подтверждающие его полномочия согласно действующему законодательству.

Личный прием к должностным лицам администрации осуществляется по вопросам, входящим в их компетенцию в соответствии с действующим законодательством.

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

2.3.7. В случае если в обращении заявителя во время личного

приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.8. Проведения 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.

2.3.9. В случае если заявитель обращается с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, проведение личного приема прекращается.

Требования к местам, проведения личного приема граждан

2.3.10. Здание, где ведется личный прием должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Для удобства посетителей помещения для личного приема находится на - нижнем этаже здания (строения). Входы в помещения оборудуются пандусами, 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.

На входе в здание, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

2.3.11. Места проведения и ожидания личного приёма граждан оборудуются:

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

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

2.3.12. Помещения, выделенные для личного приёма граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.3.13. Рабочие места специалистов, осуществляющих приём граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать работу по приёму граждан в полном объёме.

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:

3.2. Регистрация и учет граждан, обратившихся на личный прием.

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

3.2.2. Специалист, ведущий прием граждан на основании документа удостоверяющего личность:

- оформляет учетную карточку личного приема (Приложение №1);
- составляет краткую аннотацию устного обращения;
- проверяет наличие в электронной базе письменных и устных обращений от данного гражданина;
- устанавливает кратность устного обращения, при повторных обращениях делает отметку в карточке.
- вносит данные о гражданине в электронную базу или в журнал регистрации граждан.

3.3. 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;
- по согласованию руководителя аппарата Главы администрации, вправе направить гражданина на беседу в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления;
- записывает граждан на личный прием к руководству администрации по согласованию руководителя аппарата Главы администрации.

Организация и проведение личного приема граждан руководством администрации

3.4. Специалисты непосредственно организуют личный прием граждан руководством администрации и обеспечивают явку граждан на личный прием. Приглашают на личный прием должностных лиц (по согласованию с руководителем, ведущим прием).

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление или оставить письменное обращение.

3.5. По окончании личного приема руководитель, ведущий прием:

- доводит до сведения заявителя свое решение;
- информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по обращению;
- разъясняет, откуда гражданин получит ответ, либо где и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу;
- дает ответ по существу вопросов поставленных в обращении;
- отказывает в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поднимаемой проблемы;
- может отложить рассмотрение обращения, в случае 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;
- принимает решение о постановке обращения на контроль.

Раздел IV. Формы контроля за процедурой проведением личного приема граждан

Контроль исполнения поручений с личного приема руководством

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

Принятие решений по результатам приема

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

- вопрос решен положительно;
- приняты 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 администрации, управляющим делами.

4.4. В целях контроля исполнения Положения осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с проведением личного приема граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.6. 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.

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

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, ведущих 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.

4.8. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, осуществляющего проведение личного приема граждан, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений и действий (бездействия), решений, принятых (осуществляемых) в ходе проведения личного приема граждан в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, принятые ими решения при проведении личного приема граждан может быть подана в досудебном (внесудебном) порядке руководителю структурного подразделения администрации.

Жалоба на действия (бездействие) руководителей структурных подразделений администрации непосредственно осуществляющих личный прием граждан, принятые ими решения при осуществлении личного приема может быть подана в досудебном (внесудебном) порядке - первому заместителю Главы администрации горда, заместителю главы администрации города, курирующему работу данного структурного подразделения, либо - Главе администрации города.

Жалоба на действия (бездействие) первого заместителя, заместителей Главы администрации города, непосредственно осуществляющих личный прием граждан, принятые ими решения при осуществлении личного приема может быть подана в досудебном (внесудебном) порядке - Главе администрации города.

5.3. Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

а) наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подавшего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

в) существо жалобы;

г) личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

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

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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.

5.5. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

в) текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) разглашаются сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию города или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.7. Если заявителю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

Решения, действие (бездействие) администрации, должностного лица, муниципального служащего могут быть обжалованы заинтересованными лицами в судебном порядке.

Заявление может быть подано гражданином в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, в суд по месту его жительства или в суд общей юрисдикции по месту нахождения администрации муниципального образования.

Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

5.8. 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.

Номер/дата обращения	
Ф.И.О	Социальное положение
Год рождения:	
Адрес:	
Содержание устного обращения:	
Сведения об обращениях в иные инстанции:	
<p>Результат приема:</p> <p>С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема.</p> <p>Письменный ответ не требуется _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">подпись гражданина, дата</p>	
Прием вел(а):	