



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 мая 2013 г.

№65

***Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Tobolska***

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», со статьей 39 Устава города Tobolska:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Tobolska (прилагается).

2. Опубликовать постановление в газете «Тобольская правда» и 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)).

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 05.02.2013.

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

**Глава администрации города**

**В.В. Мазур**

# УТВЕРЖДЕН

постановлением  
администрации города Тобольска  
от 31 мая 2013 г. №65

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тобольска**

### **I. Общие положения**

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тобольска (далее - порядок) разработан в целях повышения открытости и доступности органа местного самоуправления – Администрации города Тобольска (далее по тексту – Администрация), обеспечения обратной связи с населением.

1.2. Настоящий порядок регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Администрацией и должностными лицами Администрации.

1.3. Настоящий порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Администрацией, должностными лицами Администрации обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.6. Администрация расположена 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»).

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## II. Виды обращений

2.1. Обращением является направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию (личный прием).

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, 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.

## III. Общий порядок организации работы с обращениями

3.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется специалистами Приемной по работе с обращениями граждан.

3.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Ожидание приема заявителями осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (местах ожидания), оборудованных стульями, кресельными секциями.

В местах ожидания имеются доступные места общего пользования (туалет).

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема заявителей, размещается следующая информация:

- режим работы Администрации города;
- графики приема граждан должностными лицами;
- номера кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;
- адрес официального сайта Администрации в сети Интернет;
- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты.

3.3. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистами Приемной по работе с обращениями граждан лично, по телефону.

Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте администрации города Тобольска.

3.5. Специалисты Приемной по работе с обращениями граждан консультируют граждан по вопросам:

- требования к оформлению обращения;
- получения и регистрации обращения;
- порядка и сроков рассмотрения обращения;
- переадресации обращения;
- направления ответа;
- продления сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

3.6. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.7. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Администрацию.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

3.8. В правом нижнем углу первой страницы письма или любом свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указываются регистрационный номер с литером "ж" и дата поступления обращения. Данные вводятся в систему электронного документооборота.

После регистрации в системе электронного документооборота распечатывается карточка регистрации писем граждан, которая вместе с обращением передается для рассмотрения Главе администрации города, первому заместителю Главы администрации города, заместителям Главы администрации города в зависимости от полномочий по должности.

3.9. После рассмотрения вышеуказанными должностными лицами документ с резолюцией руководителя возвращается в Приемную по работе с обращениями граждан. Данная резолюция вносится в систему электронного документооборота для контроля и передачи исполнителю копии обращения для исполнения. Оригинал обращения остается в Приемной по работе с обращениями граждан.

3.10. Обращения, имеющие общественное значение, содержащие жалобы на должностных лиц и в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов заявителей, как правило, ставятся на контроль.

3.11. Руководитель, рассмотревший обращение, решает вопрос о постановке его на контроль.

Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель, первоначально рассмотревший его.

3.12. Запрещается направлять обращения граждан, содержащие жалобы, на разрешение должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.13. Гражданин имеет право 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.

3.14. Права граждан при рассмотрении обращения закреплены в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3.15. На каждое обращение специалист Приемной по работе с обращениями граждан заводит дело.

На обложке дела указываются: регистрационный номер, фамилия, имя, отчество заявителя, домашний адрес, электронный адрес, вопрос, по которому обращается заявитель, дата поступления обращения, через какое учреждение оно поступило, резолюция руководителя.

3.16. Если обращение повторное - в правом верхнем углу обложки ставится отметка «повторное» и все материалы прежних обращений прилагаются к нему.

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

3.17. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях Глава администрации или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При совпадении последнего дня срока рассмотрения обращения гражданина с выходным или нерабочим праздничным днем, то последний день срока переносится на следующий после выходного или нерабочего праздничного рабочий день.

3.18. Руководитель при рассмотрении обращения 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 пункте 4.4 настоящего Порядка;

- направляет проект ответа в Приемную по работе с обращениями граждан не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения;

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

3.19. Ответ на обращение подписывается Главой администрации, первым заместителем Главы администрации города, заместителями Главы администрации города, заместителем Главы администрации города, управляющим делами в зависимости от полномочий по должности.

3.20. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

#### **IV. Особенности рассмотрения письменных обращений**

4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу или руководителю организации, учреждения, предприятия, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.2. В случае, если решение поставленных в письменном 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.

4.3. Администрация при направлении письменного 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 письменного обращения.

4.4. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения:

4.4.1. в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

4.4.2. в обращении содержатся вопросы, являющиеся предметом рассмотрения в судебных органах, или излагаются вопросы, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4.4.3. в обращении граждан 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;

4.4.4. текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение 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 или электронный адрес поддаются прочтению;

4.4.5. в случае, 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;

4.4.6. 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.

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;

4.4.7. от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

## **V. Особенности рассмотрения обращений на личном приеме граждан**

5.1. Личный прием граждан в Администрации ведут Глава администрации, первый заместитель Главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений.

5.2. Личный прием граждан Главой администрации, первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации осуществляется в дни и часы согласно утвержденному Главой администрации графику.

График личного приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационный стенд.

5.3. В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан ведет другое, замещающее его должностное лицо.

5.4. Запись граждан на личный прием к Главе администрации, первому заместителю Главы администрации, заместителям Главы администрации, заместителю Главы администрации города, управляющему делами осуществляют специалисты Приемной по работе с обращениями граждан.

При записи на личный прием к Главе администрации, его заместителям специалистам Приемной по работе с обращениями граждан необходимо учитывать, у кого из руководителей структурных подразделений администрации, заместителей Главы администрации был ранее на приеме гражданин, как решались поставленные вопросы, обоснованность ответов.

5.5. При первичном обращении в приемную, для записи на личный прием к Главе администрации и его заместителям, граждане, прежде всего, направляются к руководителям соответствующих структурных подразделений Администрации. Отказ руководителей структурных подразделений в приеме обратившихся в этих случаях не допускается.

5.6. При записи на личный прием специалисты Приемной по работе с обращениями граждан оформляют 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;

- результат приема.

5.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Карточка личного приема граждан передается руководителю специалистами Приемной по работе с обращениями граждан в день приема.

5.9. При проведении личного приема Главой администрации и его заместителями присутствуют: специалист Приемной по работе с обращениями граждан, должностные лица, в компетенцию которых входит данный вопрос.

5.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.12. Руководитель во время личного приема заносит в карточку личного приема поручения с указанием исполнителей и конкретных сроков, подписывает карточку и передает ее для контроля в Приемную по работе с обращениями граждан.

5.13. Специалисты Приемной по работе с обращениями граждан вносят информацию с личного приема в журнал учета приема граждан Главой администрации города и его заместителями и передают копию карточки личного приема граждан исполнителю.

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

5.15. Специалисты Приемной по работе с обращениями граждан готовят информацию о количестве принятых посетителей и результатах рассмотрения обращений за полугодие и за год в Отдел по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора Тюменской области и ежеквартально – заместителю Главы администрации города, управляющему делами.

5.16. Порядок организации работы специалистов Приемной по работе с обращениями граждан регулируется Положением о порядке проведения личного приема граждан в Администрации.

## **VI. Ответственность за рассмотрение обращений граждан**

6.1. Администрация осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.