

Постановление администрации города Тамбова от  
19.11.2010 N 9966 (ред. от 26.04.2011) “Об  
утверждении Порядка рассмотрения обращений  
граждан в администрации города Тамбова“

Начало действия редакции - 30.04.2011.

Изменения, внесенные Постановлением администрации города Тамбова от 26.04.2011 N 2743, вступили в силу со следующего дня после официального опубликования (опубликован в газете “Наш город Тамбов“ - 29.04.2011).

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАМБОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 ноября 2010 г. N 9966

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТАМБОВА

(в ред. Постановления администрации города Тамбова

от 26.04.2011 N 2743)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации“ (в редакции от 29.06.2010, от 27.07.2010), эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Тамбова постановляю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации города Тамбова, руководителям органов администрации города Тамбова, муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений обеспечить исполнение Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова.

3. Считать утратившими силу:

- Постановление главы администрации города Тамбова от 11.12.2008 N 9450 “Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова“;

- пункт 2 Постановления администрации города Тамбова от 02.04.2009 N 2314 "О внесении изменений в отдельные постановления главы администрации города Тамбова";

- Постановление администрации города Тамбова от 13.04.2010 N 3131 "О внесении изменений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова, утвержденный Постановлением главы администрации города Тамбова от 11.12.2008 N 9450" (с изменениями, внесенными Постановлением от 02.04.2009).

4. Информационному управлению администрации города Тамбова (Казарина) направить данное постановление для опубликования в газете "Наш город Тамбов".

5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации города Тамбова, руководителя аппарата Д.В.Алехина.

Исполняющий обязанности главы

администрации города Тамбова

А.Ф.Бобров

Утвержден  
Постановлением  
администрации города Тамбова  
от 19.11.2010 N 9966  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДА ТАМБОВА  
(в ред. Постановления администрации города Тамбова  
от 26.04.2011 N 2743)

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова (далее - Порядок) разработан в целях повышения открытости, результативности и качества, доступности приема и рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме и рассмотрении обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию или органы администрации города Тамбова.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Уставом города Тамбова;

Регламентом администрации города Тамбова, а также настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на муниципальных служащих отдела обращения граждан управления документационного обеспечения и муниципальных служащих

органов администрации города Тамбова, в обязанности которых входит данное направление работы.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в отделе обращения граждан управления документационного обеспечения администрации города Тамбова (далее - отдел обращения граждан), осуществляющего координацию и контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений, а также в органах администрации города Тамбова (далее - администрация города), осуществляющих прием обращений граждан;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования.

2.2. Сведения о графике (режиме) работы администрации города и ее органов, осуществляющих прием обращений граждан, об установленных для личного приема граждан главой администрации города, заместителями главы администрации города и руководителями органов администрации города днях и часах, контактных и справочных телефонах размещаются:

- на Интернет-портале администрации города;
- на информационных стендах в органах администрации города, осуществляющих прием обращений граждан.

2.3. На информационных стендах размещается также следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по приему и рассмотрению обращений граждан;
- схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение функций по рассмотрению обращений граждан;
- график личного приема граждан;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан.

2.4. Консультации предоставляются при личном общении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет-почты и телефонной связи, электронной почты).

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Муниципальные служащие, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.6. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации города, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

Каждый гражданин при предъявлении удостоверения личности имеет право получить, а работник администрации города в пределах своих полномочий обязан обеспечить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими права и свободы заявителя, если иное не предусмотрено федеральными законами.

2.7. Граждане при обращении информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения по принадлежности в соответствующий орган администрации города или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Требования к письменному обращению

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению дополнительно прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

### 3.2. Прием и регистрация письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения гражданина в администрацию города или ее органы, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращения, поступившие в администрацию города и соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются специалистом отдела обращений граждан на:

- требующие обязательного доклада главе администрации города;
- передаваемые заместителям главы администрации города, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов;
- направляемые непосредственно в органы администрации города (о предоставлении муниципальной услуги);
- подлежащие переадресации по принадлежности.

Обращения, поступившие непосредственно в органы администрации города, направляются в почту руководителя соответствующего органа администрации города.

3.2.3. Письменные обращения на имя руководителя органа администрации города обрабатываются и регистрируются в соответствующем органе администрации города муниципальным служащим в соответствии с должностными обязанностями.

3.2.4. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или текста обращения, составляется справка и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка "Документ получен в поврежденном виде", указываются фамилия специалиста, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой "лично" не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению.

Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации города.

3.2.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка

правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляются, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты подачи.

Письменные обращения, поступившие после 17.00, регистрируются следующим днем.

3.2.6. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или с Интернет-приемной, расположенной на сайте администрации города Тамбова), контактный телефон;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

3.2.7. Регистрации в отделе обращения граждан подлежат также заявления граждан о предоставлении муниципальных услуг, принятые специалистами органов администрации в режиме "одного окна", результатом рассмотрения которых является принятие правового акта администрации города.

Вышеуказанные заявления с пакетом документов и контрольной карточкой (приложение к настоящему Порядку) формируются специалистом органа администрации города, осуществляющим прием заявлений на базе ТОГУ "МФЦ" (далее - ответственный администратор). Срок исполнения, определенный в соответствии с Административным регламентом по соответствующей услуге ответственным администратором в контрольной карточке, является сроком исполнения заявления о предоставлении данной муниципальной услуги. Контроль за соблюдением установленного срока и упреждающие напоминания по срокам исполнения заявлений осуществляет отдел обращения граждан.

3.2.8. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Многokратными (2 и более разa) считаются обращения одного автора, по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами или уполномоченными органами администрации города.

3.2.9. Не считаются повторными многokратные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если на основании акта с данным заявителем прекращена переписка.

В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции главы администрации города Тамбова или уполномоченного им лица) закрывается в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки и служебной записки помощника главы администрации города Тамбова.

3.3. Направление обращения должностному лицу администрации города Тамбова

3.3.1. На стадии экспедиционной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные просьбы, жалобы и предложения или затрагиваются уже решенные вопросы с общими рассуждениями;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции органов местного самоуправления;
- письменные обращения, в которых не содержится информация о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ.

Первые шесть названных групп обращений направляются главе администрации города для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение



обращения по существу.

3.3.2. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией главы администрации города, заместителя главы администрации города уполномоченный орган администрации города готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.3. Письменные обращения граждан, в которых отсутствуют сведения о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ, признаются анонимными. Анонимные обращения могут не регистрироваться и не рассматриваться, за исключением обращений, содержащих признаки совершенных или готовящихся преступлений.

На анонимные обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в соответствии с резолюцией главы администрации города Тамбова подготавливается сопроводительное письмо, которое вместе с анонимным обращением направляется для рассмотрения в соответствующие органы по компетенции.

3.3.4. Уведомление о проведении публичного мероприятия (митинга, пикета, шествия, демонстрации, собрания) незамедлительно регистрируется в электронной базе данных и оперативно передается для доклада главе администрации города. Ксерокопия уведомления посредством факсимильной связи передается в орган администрации города, к компетенции которого отнесен контроль за организацией и проведением публичных мероприятий на территории города в соответствии с действующим законодательством.

3.3.5. По обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации города, уполномоченным специалистом подготавливается сопроводительное письмо о направлении обращения по принадлежности в органы федеральной власти или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения. Подписанное руководителем органа администрации города, в котором зарегистрировано данное обращение, письменное уведомление направляется заявителю. В электронной базе данных производится отметка о переадресации обращения.

3.4. Рассмотрение обращений граждан главой администрации города, заместителями главы администрации города, руководителями органов администрации города

3.4.1. Обращения граждан, зарегистрированные в отделе обращения граждан, направляются главе администрации города и заместителям главы администрации города в соответствии с распределением обязанностей.

3.4.2. Уполномоченный главой администрации города, заместителем главы

администрации города специалист (далее - помощник) в течение 1 рабочего дня готовит проект резолюции. Резолюция, оформленная на специальном бланке формата А6, должна содержать следующие сведения:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- текст поручения;
- срок исполнения;
- подпись лица, давшего поручение;
- дата подписания.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган администрации города или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращение и проект резолюции направляются на рассмотрение и визирование главе администрации города, заместителю главы администрации города. Решением главы администрации города, заместителя главы администрации города является подписанное поручение. Решение принимается в течение 3 рабочих дней.

3.4.3. Специалист отдела обращений граждан по результатам рассмотрения обращений главой администрации города, заместителем главы администрации города в течение 2 рабочих дней:

- вносит в электронную базу данных содержание резолюции главы администрации города, заместителя главы администрации города, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;

- готовит при необходимости копии обращений граждан и приложенных к ним документов;

- направляет обращения органам администрации города или должностным лицам в соответствии с поручением главы администрации города или поручением заместителя главы администрации города.

3.4.4. При рассылке поручений главы администрации города, заместителей главы администрации города, связанных с рассмотрением обращений граждан, а также уведомлений заявителям проверяется соответствие номера, указанного на поручении и сопроводительном письме, регистрационному номеру обращения, делается согласно резолюции отметка о подлежащих возврату документах, постановке рассмотрения обращения на контроль, направляются обращения исполнителям, уведомления - заявителям почтовым отправлением с внесением данных в журнал отправленной корреспонденции.

Не допускается отправлять поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

3.4.5. Повторные письма граждан и письма, поступившие в администрацию города из государственных органов, о результатах рассмотрения которых требуется сообщить в эти органы, рассматриваются только служащими органов администрации города, в случае необходимости - с привлечением специалистов муниципальных предприятий и учреждений.

Повторные обращения, первично рассмотренные заместителями главы администрации города, в случае неудовлетворенности заявителя результатами первичного рассмотрения обращения направляются в почту главе администрации города.

3.4.6. Обращения граждан, зарегистрированные в органе администрации города, передаются для рассмотрения и поручений по их исполнению руководителю соответствующего органа администрации города.

3.5. Рассмотрение обращений граждан исполнителем

3.5.1. Исполнителем административной процедуры рассмотрения обращений граждан является орган (органы) администрации города, уполномоченный согласно резолюции главы администрации города, заместителя главы администрации города, структурное подразделение органа администрации города по поручению руководителя органа администрации города.

3.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, просьбы, исполнитель в лице руководителя органа администрации города и уполномоченных им лиц (далее - исполнитель):

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Для этого исполнитель в случае необходимости получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов администрации города и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель в лице руководителя органа администрации города вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах администрации города;
- поручить пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки.

3.5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах администрации города или организациях города органом администрации города, ответственным за рассмотрение обращения, подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не превышающий 15 дней.

3.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего письменное обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель в лице руководителя органа администрации города может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.7. При установлении факта невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем не позднее чем за 5 рабочих дней.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.5.8. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются исполнителем через непосредственного руководителя.

3.5.9. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения

материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения письменного обращения, исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.5.10. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов администрации города Тамбова, в поручении указываются все исполнители. На документ, рассматриваемый несколькими исполнителями, направляется один ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением "ответственный".

3.5.11. Ответственному исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям - копия рассматриваемого обращения.

Если согласно резолюции в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда направляется в структурное подразделение администрации города.

3.5.12. Все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное рассмотрение обращения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

3.5.13. Ответственный исполнитель либо исполнитель, обобщающий ответ соисполнителей, несет ответственность за содержание, ясность и четкость ответа, достоверность ссылок на нормативно-правовые акты.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.5.14. При рассмотрении коллективных заявлений, т.е. заявлений, поданных от двух и более лиц, ответ направляется на имя первого подписавшего лица, если в письме не оговорено, кому конкретно направить ответ. Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

3.5.15. Исполнитель, которому направлен подлинник обращения, несет ответственность за то, чтобы заявитель в течение месяца со дня регистрации обращения в администрации города был уведомлен о результатах или ходе рассмотрения его обращения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимается руководителем, первично рассматривавшим обращение, с сообщением заявителю о результатах рассмотрения обращения.

3.5.16. Ответственный исполнитель вправе в соответствии с законодательством и на основании истории обращения внести на рассмотрение главы администрации города вопрос о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу (вопросам) при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (2 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Решение главы администрации города о прекращении переписки оформляется соответствующим актом, о чем заявителю направляется уведомление, подготовленное органом администрации города, инициировавшим прекращение переписки. Уведомление конвертируется и направляется заказным письмом отделом обращения граждан.

3.5.17. При оформлении писем-ответов на обращения граждан исполнитель руководствуется требованиями, изложенными в разделе 6 Инструкции по делопроизводству в администрации города.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы корреспондентам, направившим их на рассмотрение в администрацию города, даются только за подписью главы администрации города, заместителей главы администрации города. При оформлении ответов корреспондентам, поставившим обращения на контроль, следует руководствоваться требованиями к оформлению служебных писем, установленными Инструкцией по делопроизводству в администрации города.

4. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа

4.1. Регистрации в отделе обращения граждан подлежат обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты администрации города, на электронный адрес главы администрации города и его заместителей, а также на электронный адрес отдела обращения граждан.

Электронные обращения граждан, поступившие на официальный адрес электронной почты органа администрации города, регистрируются службой делопроизводства соответствующего органа администрации города.

4.2. Обращения граждан в форме электронного документа регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Порядком для письменных обращений.

4.3. Обращение гражданина в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

При отсутствии реквизитов, необходимых для рассмотрения обращения, специалистом службы делопроизводства в течение 2 рабочих дней направляется заявителю уточняющий запрос, после получения ответа на который обращение регистрируется и рассматривается в установленном для письменных обращений порядке.

4.4. Ответ на обращение, поступившее 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.

При подготовке ответа за подписью главы администрации города, заместителя главы администрации города на обращение, поступившее в форме электронного документа, исполнитель несет ответственность за своевременное (в течение 1 рабочего дня после подписания) предоставление в отдел обращений граждан электронной версии ответа и ее полное соответствие представленному на подпись руководителю ответу на бумажном носителе.

4.5. Отправку ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, за подписью главы администрации города, заместителя главы администрации города обеспечивает отдел обращения граждан в течение дня после подписания, но не более 2 рабочих дней.

Ответ за подписью руководителя органа администрации города направляется уполномоченным специалистом соответствующего органа администрации города также в срок не позднее 2 рабочих дней после рассмотрения ответа уполномоченным лицом. В случае направления ответа заявителю органом администрации города обращение снимается с контроля на основании представленного в отдел обращения граждан подтверждения с указанием даты отправки ответа.

(в ред. Постановления администрации города Тамбова от 26.04.2011 N 2743)

4.6. При оформлении ответов на обращения в форме электронного документа исполнитель руководствуется требованиями к оформлению ответов на письменные обращения граждан с учетом особенностей оформления реквизита "Адресат".

5. Рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Устные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации города, заместителей главы администрации города в ходе проведения личного приема, при проведении ими эфиров на радио и телевидении, а также в ходе встреч с населением и в общественные приемные, регистрируются в отделе обращения граждан.

Устные обращения граждан к руководителю органа администрации города



регистрируются в соответствующем органе администрации города.

5.2. Обращения граждан, поступившие на теле- или радиозфир главы администрации города, в день приема передаются помощнику главы администрации города, а затем - в органы администрации города для подготовки предварительного ответа в срок, указанный в резолюции.

Дата приема вопросов главе администрации города от граждан на телерадиоэфир по телефону определяется начальником информационного управления администрации города Тамбова. Ответственность за организацию приема вопросов в назначенный день несет отдел обращения граждан.

5.3. Ответы на обращения, по которым требуются лишь разъяснения по существу поставленных вопросов, даются непосредственно в телерадиоэфире или во время проведения встреч с населением, проведения общественной приемной.

Обращения, требующие дополнительного рассмотрения вопросов и (или) принятия мер, регистрируются после проведения соответствующего мероприятия уполномоченным специалистом, ставятся на контроль и рассматриваются в установленный главой администрации города, заместителем главы администрации города или руководителем соответствующего органа администрации города срок.

5.4. Личный прием граждан в администрации города осуществляют глава администрации города, заместитель главы администрации города, руководители органов администрации города в определенные дни недели и часы, в соответствии с утвержденным графиком.

В случае невозможности осуществления личного приема по графику глава администрации города, заместитель главы администрации города определяют иной день приема или лицо, уполномоченное вести прием в установленный день.

5.5. По вопросу записи на личный прием к главе администрации города и заместителям главы администрации города граждане обращаются лично или по телефону к специалисту отдела обращения граждан, обеспечивающему организацию личного приема (далее - специалист отдела).

Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

5.6. Специалист отдела осуществляет запись посетителя на прием к главе администрации города или заместителю главы администрации города в зависимости от характера поставленных вопросов или разъясняет, в какие органы администрации города, муниципальные учреждения или организации следует обратиться для решения вопросов. При необходимости специалистом отдела подготавливается история обращений заявителя.

5.7. На личном приеме главы администрации города, заместителя главы администрации города присутствуют помощники и при необходимости руководители (представители) отдельных органов администрации города.

5.8. Руководитель администрации города, осуществляющий личный прием,

выслушивает личное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений и предприятий.

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 отметка в карточке исполнителя.

5.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главой администрации города, заместителями главы администрации города даются соответствующие поручения о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Глава администрации города, заместитель главы администрации города, установивший в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя (исполнителей) по подготовке письменного ответа, формулирует резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителю и определяется срок исполнения.

Специалист отдела в течение 2 рабочих дней после дня приема граждан формирует соответствующую карточку контроля и направляет ее исполнителю для подготовки письменного ответа по исполнению поручения.

5.10. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов. В этом случае специалист отдела регистрирует в электронной базе данных письменное обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

При рассылке поручений и ответов по устным обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными обращениями.

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

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию города или ее органы, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", глава администрации города либо иное уполномоченное лицо, первично рассматривавшее обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина,

направившего

обращение.

6.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, депутатами различных уровней и другими корреспондентами на контроль, исполняются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в установленные законодательством сроки.

6.3. В течение 7 дней направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение заявителю в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, подлежит направлению в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.5. Заявления граждан о предоставлении муниципальных услуг рассматриваются в сроки и порядке, установленные административными регламентами о предоставлении соответствующих муниципальных услуг.

7. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют отдел обращения граждан, службы делопроизводства органов администрации города, а также исполнители в соответствии с должностными инструкциями.

7.2. Контроль за своевременностью исполнения поручений, данных во время личного приема граждан главой администрации города, заместителями главы администрации города, осуществляет отдел обращения граждан, поручений, данных руководителями органов администрации города - уполномоченные ими лица.

7.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания в дело ответа, полученного от исполнителя, дата принятия постановления (по письменным заявлениям о предоставлении муниципальных услуг).

Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает руководитель, первично рассматривавший обращение гражданина, или уполномоченное им лицо.

7.4. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину, а при необходимости - и в организацию, направившую обращение на рассмотрение.

Ответ заявителю может быть отправлен только после проведенного контроля за качеством и полнотой ответа.

7.5. Контроль за качеством рассмотрения обращения и подготовки ответа осуществляют:

а) по поручению главы администрации города - помощники главы администрации города;

б) по поручениям заместителей главы администрации города - помощники заместителей главы администрации города;

в) по поручениям руководителей органов администрации города - уполномоченные ими лица.

7.6. Помимо текущего и упреждающего контроля рассмотрения обращений управлением документационного обеспечения и контрольным управлением администрации города осуществляются плановые и внеплановые проверки соблюдения основных положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Плановые проверки проводятся на основании квартальных планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина или по поручению главы администрации города. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). В проведении плановых и внеплановых проверок могут принимать участие представители общественных формирований.

Результаты проверки оформляются в виде акта или справки, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, и предоставляются главе администрации города.

8. Ответственность за сохранность обращений, находящихся на рассмотрении и рассмотренных в установленном порядке

8.1. Специалисты отдела обращения граждан несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся на рассмотрении обращений и иных документов, связанных с рассмотрением, зарегистрированных в администрации города.

Ответственность за сохранность обращений граждан, поступивших напрямую в органы администрации города, а также поступивших в органы администрации города на рассмотрение с поручением главы администрации города, заместителя главы администрации города, несут руководители органов администрации города.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан

без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.3. По месту регистрации обращения рассмотренное обращение гражданина, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, формируется в дело, содержащее все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки. Информация о результатах рассмотрения обращения вносится в электронную базу данных.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они формируются в дело с первичным обращением.

8.4. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним осуществляется в течение 5 лет. По истечении срока хранения соответствующие письменные обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии по определению ценности документов администрации города либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в архив.

8.5. Дела по обращениям граждан, результатом рассмотрения которых стали постановления администрации города, формируются и хранятся в органах администрации города, подготовивших данные постановления. Ответственность за сохранность указанных дел согласно установленным номенклатурой дел срокам несут руководители соответствующих органов администрации города.

Передача обращений граждан, послуживших основанием для подготовки постановлений, в органы администрации города осуществляется на основании акта приема-передачи.

8.6. Выдача подлинника обращения и документов к нему из дела осуществляется с разрешения руководителя органа администрации города, в котором данное дело сформировано, с обязательным оформлением листа-заменителя.

9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения

В соответствии со ст. 4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу власти, должностному лицу.

## Приложение

к Порядку рассмотрения обращений

граждан в администрации города Тамбова

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

МФЦ/ N

-----  
Номер окна, код, регистрационный номер

-----Т-----

! Вид документа ! Заявление на имя главы администрации города Тамбова о !

! ! предоставления муниципальной услуги !

! ! Ф.И.О. \_\_\_\_\_ !

+-----+

! Заявитель ! !

! Адрес ! !

! Контактный телефон ! !

+-----+

! Исполнитель ! \_\_\_\_\_ !

! ! Ф.И.О. руководителя соответствующего органа !

+-----+

! Срок исполнения ! До \_\_\_\_\_ !

+-----+

! Контролер ! Ф.И.О. \_\_\_\_\_ !

L-----+

Документы на \_\_\_\_\_ листах

приняты ответственным администратором

\_\_\_\_\_

Ф.И.О., подпись, дата