



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.06.2011

№390

Об утверждении Административного регламента по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Стрежевой»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Стрежевой» согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра городского округа, Управляющего делами Фишер Т.А.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

Приложение  
УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
городского округа Стрежевой  
от 17.06.2011 №390

## **Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Стрежевой»**

### **Оглавление**

<b>1. Общие положения</b> .....	4
<b>2. Стандарт исполнения муниципальной функции</b> .....	4
<b>3. Административные процедуры при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан</b> .....	8
3.1. <i>Административные процедуры по рассмотрению письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа</i> .....	8
3.2. <i>Административные процедуры при исполнении муниципальной функции по рассмотрению устных обращений граждан, организация личных приемов Мэра городского округа Стрежевой</i> .....	13
<b>4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции</b> .....	15
<b>5. Порядок внесудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции</b> .....	15
<b>6. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции</b> .....	16

## **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Стрежевой (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Настоящий административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.2. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по телефону.

## **2. Стандарт исполнения муниципальной функции**

2.1. Наименование муниципальной функции – рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Стрежевой.

2.2. Наименование исполнителей, осуществляющих муниципальную функцию:

Администрация городского округа Стрежевой (далее – Администрация городского округа) и ее структурные подразделения;

Финансовое управление Администрации городского округа Стрежевой;

Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Стрежевой;

Управление образования Администрации городского округа Стрежевой.

2.3. Результат исполнения муниципальной функции

Конечными результатами исполнения муниципальной функции являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- принятие решения о ненаправлении ответа на обращение, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ

- возврат обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения

- сообщение гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов

- сообщение гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, о том, что ответ на обращение в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией

- принятие решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином и уведомление о данном решении гражданина, направившего обращение

- сообщение гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих **государственную** или иную охраняемую федеральным законом тайну

#### 2.4. Общий срок исполнения муниципальной функции

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В случаях, установленных пунктом 3.1.5.9. раздела 3 настоящего административного регламента, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

Сокращенные сроки рассмотрения обращений устанавливаются Мэром городского округа, заместителями Мэра городского округа в случаях:

- когда обращение не требует проверки;
- когда обращение требует срочного вмешательства;
- когда рассмотрение обращения поручено Администрации городского округа федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Томской области;
- в случае обращения об истребовании предоставленных гражданином документов;
- в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

#### 2.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);

Законом Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»;

Уставом городского округа Стрежевой;

Регламентом Администрации городского округа Стрежевой.

#### 2.6. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для исполнения муниципальной функции отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для оставления письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

2.8.1. Обращения граждан могут быть оставлены без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если:

- в Администрацию городского округа Стрежевой поступило обращение гражданина о прекращении рассмотрения его обращения;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а заявитель ранее предупреждался о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.2. Для оставления письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, в случаях, установленных в пункте 1 раздела 2.8.1. настоящего административного регламента, руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, не позднее 15 дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет в Управление делами Администрации городского округа Стрежевой служебную записку об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием оснований и приложением подтверждающих документов.

2.8.3. Управление делами Администрации городского округа Стрежевой в течение двух дней с момента получения служебной записки об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием оснований и приложением подтверждающих документов, готовит мотивированное заключение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием оснований и приложением подтверждающих документов и представляет его Мэру городского округа.

2.8.4. Мэр городского округа принимает решение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения, утверждает мотивированное заключение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.5. Управление делами не позднее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного Мэром городского округа мотивированного заключения об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

- регистрирует заключение об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя об оставлении письменного обращения без направления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с указанием причин.

2.8.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию городского округа. Новое обращение

рассматривается в порядке, установленном федеральным законом и законом Томской области.

2.9. Муниципальная функция осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата его рассмотрения

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата его рассмотрения 40 минут.

2.11. Срок регистрации обращения

Письменное обращение, в том числе поступившее по каналам электронной почты или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию городского округа, устные обращения регистрируются в день проведения личного приема.

2.12. Требования к помещениям, в которых исполняется муниципальная функция, к залу ожидания, местам для написания обращений граждан, информационным стендам:

2.12.1. Места исполнения муниципальной функции включают в себя места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.12.2. Помещения Администрации городского округа Стрежевой 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".

2.12.3. Присутственные места оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.4. Места исполнения муниципальной функции должны иметь доступ в рабочее время к туалету.

2.12.5. В Администрации городского округа Стрежевой на первом этаже оборудуется гардероб с напольными вешалками для верхней одежды.

2.12.6. Место для ожидания и приема граждан должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В помещениях, предназначенных для приема граждан, и на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;
- текст административного регламента;
- графики приема граждан специалистами и руководителями структурных подразделений Администрации городского округа Стрежевой;
- графики личного приема граждан заместителями Мэра городского округа Стрежевой;
- образцы написания заявлений
- объявления для населения.

2.13. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции

Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции граждане обращаются в Управление делами Администрации городского округа Стрежевой (далее – Управление делами):

- по телефонам Управления делами: 8(38259)3-84-58, 8(38259)5-10-01
- в письменном виде по почтовому адресу: ул. Ермакова, 46а, г. Стрежевой Томская обл., 636780
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи по факсам: 8(38259)51001, 8(38259)52296
- в электронном виде по адресам электронной почты:

[office@admstrj.tomsk.ru](mailto:office@admstrj.tomsk.ru)

[Sotskih@admstrj.tomsk.ru](mailto:Sotskih@admstrj.tomsk.ru)

- через официальный сайт органов местного самоуправления городского округа Стрежевой: <http://admstrj.tomsk.ru/> (раздел «Работа с обращениями граждан»);

- при личном обращении в Управление делами.

График приема граждан Управлением делами:

Приемная Мэра городского округа	понедельник-пятница 8.30-12.30 14.00-17.00 тел. 5-10-01
специалист по работе с обращениями граждан	понедельник-пятница 8.30-12.30 14.00-17.00 тел. 3-84-58

Предоставляется следующая информация при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты):

- контактные телефоны должностных лиц Администрации городского округа Стрежевой;

- графики приема посетителей структурными подразделениями Администрации городского округа Стрежевой;

- графики личного приема заместителями Мэра городского округа Стрежевой;

- порядок обращения на личный прием Мэра городского округа Стрежевой;

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- требований к оформлению письменного обращения;

- требований к заявителю, пришедшему на прием;

- порядок и сроки рассмотрения обращений;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции.

Графики личного приема должностными лицами Администрации городского округа Стрежевой и их контактные телефоны (приложение 1 к настоящему регламенту)

### **3. Административные процедуры при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан**

*3.1. Административные процедуры по рассмотрению письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа*

**3.1. Перечень Административных процедур по исполнению муниципальной функции:**

- прием и регистрация письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа (далее – обращения граждан);

- предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу;

- рассмотрение обращения в структурном подразделении Администрации городского округа Стрежевой, принятие решения по обращению;

- подготовка письменного ответа на обращение;

- регистрация ответа на обращение и направление ответа заявителю.

**3.1.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.**

**3.1.2.1.** Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия является поступление письменного обращения одним из способов:

- в письменном виде почтой, поступление лично от гражданина либо нарочным;
- в письменном виде с использованием средств факсимильной связи;
- в электронном виде по адресам электронной почты;
- через официальный сайт органов местного самоуправления городского округа

Стрежевой: <http://admstrj.tomsk.ru/>.

**3.1.2.2.** По требованию гражданина Управлением делами ему выдается документ, подтверждающий принятие обращения, с указанием даты принятия и входящего номера документа (приложение 2 к настоящему регламенту) либо ставится отметка о принятии обращения на втором экземпляре обращения, который остается у гражданина, либо на копии обращения.

**3.1.2.3.** При приеме обращения Управлением делами проверяется правильность адресования. Ошибочно доставленная корреспонденция пересылается по принадлежности или возвращается отправителю.

**3.1.2.4.** Регистрация обращений осуществляется Управлением делами с использованием регистрационной программы БД «Дело» .

**3.1.2.5.** Перед регистрацией обращения специалист Управления делами определяет регистрационную категорию обращения в соответствии с инструкцией по делопроизводству Администрации городского округа Стрежевой

**3.1.2.6.** Регистрация обращения в БД «Дело» включает в себя заполнение реквизитов:

- корреспондент (выбирается из справочника, в случае, если заявитель обращается в Администрацию городского округа Стрежевой впервые, создается регистрационная карточка с обязательным заполнением полей фамилия, имя, отчество, адрес, при наличии – номер телефона). В случае если обращение коллективное, ставится соответствующая отметка в карточке, в реквизит корреспондент включается заявитель, на чье имя необходимо направить ответ;
- кому адресовано обращение (выбирается из справочника должностных лиц);
- содержание обращения;
- проставление регистрационного номера в нижнем правом углу обращения на первой странице;
- сканирование обращения с использованием программы «Microsoft Office Document Scanning» и присоединяется к регистрационной карточке БД «Дело».

**3.1.2.7.** Максимальный срок для регистрации обращения 3 дня с момента получения обращения.

**3.1.3. Предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу**

**3.1.3.1.** Зарегистрированные обращения передаются Управлением делами для рассмотрения тому должностному лицу, которому оно адресовано.

**3.1.3.2.** Обращения на имя Мэра городского округа Стрежевой снабжаются бланком визы.

**3.1.3.3.** Результаты рассмотрения документов руководством Администрации городского округа оформляются в виде резолюции на самом документе (не затрагивая текста документа) либо на отдельном листе.

**3.1.3.4.** После визирования обращения возвращаются в Управление делами.

**3.1.3.5.** Специалист Управления делами:

- включает в регистрационную карточку БД «Дело» сведения о полученной резолюции и исполнителе (исполнителях);
- сканирует и включает в электронное дело резолюцию;
- передает обращение в структурное подразделение для исполнения.



**3.1.3.6.** Максимальный срок для предварительного рассмотрения обращения и передачи его исполнителю – не позднее трех дней с момента регистрации.

**3.1.4. Направление письменного обращения для рассмотрения иному должностному лицу или соответствующий орган**

**3.1.4.1.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэра городского округа Стрежевой, Администрации городского округа Стрежевой направляется Управлением делами в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан». Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**3.1.4.2.** В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется Управлением делами в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

**3.1.4.4.** В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в суд.

**3.1.5. Рассмотрение обращения в структурном подразделении Администрации городского округа Стрежевой, принятие решения по обращению и подготовка письменного ответа на обращение**

**3.1.5.1.** Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации городского округа Стрежевой, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются Управлением делами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение одного дня со дня регистрации передается в Правовое управление для возвращения гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**3.1.5.2.** В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Администрации городского округа, подлинник обращения направляется структурному подразделению Администрации городского округа ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Администрации городского округа соисполнителям поручения.

**3.1.5.3.** Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (в десятидневный срок со дня регистрации) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

**3.1.5.4.** В случае если структурное подразделение Администрации городского округа считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено в Управление делами со служебной запиской на имя Мэра городского округа с соответствующим обоснованием.

**3.1.5.5.** В случае принятия Мэром городского округа решения об изменении структурного подразделения Администрации городского округа - исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется Управлением делами в соответствующее структурное подразделение Администрации городского округа.

**3.1.5.6.** Начальник структурного подразделения Администрации городского округа, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

**3.1.5.7.** Должностное лицо структурного подразделения, ответственное за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

- осуществляет рассмотрение заявления с участием заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения;

- готовит запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения;

- приглашает на личную беседу гражданина, запрашивает у него дополнительную информацию;

- готовит запрос не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, о предоставлении заявителем дополнительных документов для полного и объективного рассмотрения обращения;

- готовит предложения о принятии мер управленческого и организационного характера.

**3.1.5.8.** В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации должностное лицо структурного подразделения, ответственное за исполнение поручения может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять 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 обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. 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.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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.

**3.1.5.9.** Срок рассмотрения обращения может быть продлен Мэром городского округа Стрежевой, но не более чем на 30 дней, в случаях:

- если рассмотрение заявления невозможно без участия заявителя и иных лиц, а участие было невозможно по объективным причинам (отпуск, командировка, болезнь, режим работы заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения);

- если для рассмотрения обращения были сделаны запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, в том числе в форме электронного документа, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения и ответы на них еще не получены;

- если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных документов от заявителя, в том числе в форме электронного документа, запрос о предоставлении документов был сделан в письменном виде не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, но предоставлены заявителем не были;

- если объективное и всестороннее рассмотрение обращение требует принятия мер, которые не были приняты по объективным причинам.

**3.1.5.10.** Для продления срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, ответственный за исполнение муниципальной функции, не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет в Управление делами Администрации городского округа Стрежевой служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и срока продления рассмотрения обращения.

**3.1.5.11.** Управление делами Администрации городского округа Стрежевой в течение двух дней с момента получения служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения, готовит мотивированное заключение о продлении срока рассмотрения обращения и представляет его Мэру городского округа Стрежевой.

**3.1.5.12.** Мэр городского округа Стрежевой принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, утверждает мотивированное заключение о продлении срока рассмотрения обращения.

**3.1.5.13.** Управление делами не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного Мэром городского округа Стрежевой мотивированного заключения о продлении срока рассмотрения обращения:

- регистрирует заключение о продлении срока рассмотрения обращения;
- уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

**3.1.5.14.** Не может быть продлен срок рассмотрения обращений, направленных в Администрацию городского округа Стрежевой для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации и Томской области.

**3.1.5.15.** Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, по итогам рассмотрения обращения готовит письменный ответ заявителю по всем поставленным в обращении вопросам. Проект письменного ответа заявителю согласовывается заместителем Мэра городского округа Стрежевой, курирующим структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения.

**3.1.5.16.** Письменный ответ на обращение в обязательном порядке готовится за подписью Мэра городского округа Стрежевой в случаях:

- если письменное обращение было адресовано Мэру городского округа Стрежевой;

- если письменное обращение было направлено в Администрацию городского округа Стрежевой для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти Томской области, Думы городского округа Стрежевой, депутатов Думы городского округа.

**3.1.5.17.** В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям Администрации городского округа, сводный ответ готовит Управление делами на основании представленной не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения информации за подписью руководителей структурных подразделений.

**3.1.5.18.** Обращение гражданина считается рассмотренным после направления ему мотивированного письменного ответа, в том числе в форме электронного документа, в пределах сроков, установленных федеральным законом, при условии, что рассмотрены по существу все вопросы, поставленные в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, подписавшего это обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ, либо в адрес организации, если адрес указан в обращении.

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.

### *3.2. Административные процедуры при исполнении муниципальной функции по рассмотрению устных обращений граждан, организация личных приемов Мэра городского округа Стрежевой*

3.2.1. Личный прием граждан осуществляют:

- Мэр городского округа Стрежевой;
- заместители Мэра городского округа Стрежевой.

#### **3.2.2. Личный прием граждан Мэром городского округа Стрежевой**

3.2.2.1. Личный прием Мэром городского округа Стрежевой проводится по предварительной записи один раз в месяц в соответствии с графиком личного приема граждан Мэром городского округа Стрежевой, утверждаемым ежегодно.

3.2.2.2. Организацию личного приема Мэром городского округа Стрежевой осуществляет специалист Управление делами, ответственный за организацию и проведение личного приема граждан Мэром городского округа Стрежевой (далее – специалист Управления делами).

3.2.2.3. Фактом начала административных процедур по организации и проведению личного приема Мэром городского округа Стрежевой является факт обращения гражданина в Управление делами для записи на личный прием Мэром городского округа Стрежевой. Запись по телефону на личный прием Мэром городского округа Стрежевой не проводится.

3.2.2.4. Для организации и проведения личного приема Мэра городского округа Стрежевой специалист Управления делами последовательно совершает следующие административные процедуры:

- запись на личный прием гражданина информирование гражданина о дате и времени проведения личного приема;
- регистрация анкеты с указанием даты и времени приема Мэра городского округа Стрежевой;
- подготовка и запрос информации для рассмотрения обращения в ходе личного приема;
- подготовка карточки личного приема по форме согласно приложению 4 к настоящему регламенту.

- регистрация карточки личного приема после проведения личного приема Мэром городского округа Стрежевой в БД «Дело»

- оформление поручений Мэра городского округа Стрежевой по итогам рассмотрения обращения гражданина на личном приеме Мэра городского округа Стрежевой

- постановка отдельных поручений Мэра городского округа Стрежевой на контроль

- контроль за исполнением поручений Мэра городского округа Стрежевой по итогам личного приема граждан.

3.2.2.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3.2.2.6. Не позднее чем за три дня до проведения личного приема граждан специалистами Администрации городского округа, по поручению заместителя Мэра городского округа, Управляющего делами, по каждому обращению готовится информация, достаточная для принятия решения Мэром городского округа.

3.2.2.7. Личный прием Мэра городского округа проводится в присутствии специалиста Управления делами, ответственного за организацию и проведение личного приема, а также руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации городского округа Стрежевой по направлениям. На личном приеме Мэра городского округа ведется аудиозапись.

3.2.2.8. По итогам личного приема Мэром городского округа даются поручения. Запись об этом делается в карточке личного приема либо на отдельном листе.

3.2.2.9. Срок исполнения поручений Мэра городского округа по итогам личного приема граждан составляет не более 30 дней, если иное не указано в самом поручении.

3.2.2.10. Все документы, связанные с обращениями граждан по личному приему Мэром городского округа, формируются в дела и хранятся в Управлении делами.

3.2.2.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом. О принятии письменного обращения делается запись в карточке личного приема.

3.2.3. Личный прием граждан заместителями Мэра городского округа Стрежевой проводится по графику.

3.2.4. Учет граждан, принятых на личном приеме осуществляется должностными лицами самостоятельно путем заполнения карточек личного приема граждан (приложение 4). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3.2.5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.2.6. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.2.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.2.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации городского округа Стрежевой, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.2.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

4.1. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения муниципальной функции, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль;

- подготовку справок-напоминаний исполнителям о приближении сроков рассмотрения письменных обращений граждан (приложение 5);

- снятие письменных обращений граждан с контроля.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется Управлением делами Администрации городского округа Стрежевой.

4.4. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты меры и даны письменные ответы.

#### **5. Порядок внесудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов Администрации городского округа Стрежевой во внесудебном порядке.

5.2. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов Мэру городского округа Стрежевой.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

5.4. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, указанных в п. 6 настоящего регламента;

- по почте (в том числе электронной).

5.5. Порядок приема жалобы для рассмотрения определяется в соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. Мэр городского округа несет ответственность за сохранение конфиденциальности информации, полученной в ходе проведения личного приема.

5.7. Срок рассмотрения жалобы с учетом возможности продления сроков ее рассмотрения определяется в соответствии со статьей 12 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает сведения, перечисленные в статье 7 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Срок направления заявителю письменного уведомления о невозможности рассмотрения обращения, ответа, содержащего результаты обращения, информации о том, что ответ на обращение не может быть дан вследствие того, что текст письменного обращения не поддается прочтению, уведомления о прекращении переписки, уведомления о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений, составляет три рабочих дня со дня рассмотрения обращения.

5.12. Результатом внесудебного обжалования является ответ на жалобу, который подписывается Мэром городского округа Стрежевой. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции**

6.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой в суд на действия (бездействие) должностного лица Администрации городского округа, а также принимаемые им решения в ходе исполнения муниципальной функции, нарушающие его права и свободы.

Приложение 1  
к Административному регламенту по  
исполнению Администрацией городского  
округа Стрежевой муниципальной  
функции «Организация приема граждан,  
обеспечение рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан»

**ГРАФИК**  
**приема личного граждан должностными лицами**  
**Администрации городского округа Стрежевой**

<b>№ п/п</b>	<b>наименование должности, фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего прием</b>	<b>периодичность и время проведения приема граждан</b>	<b>место проведения приема граждан</b>	<b>иные сведения, необходимые для надлежащей организации личного приема граждан</b>
	Первый заместитель Мэра городского округа	2 и 4 понедельник месяца с 16.00 до 18.00	каб. 2	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
	Заместитель Мэра городского округа, начальник Управления городского хозяйства и безопасности проживания	Каждый понедельник месяца с 16.00 до 18.00	каб. 4	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
	Заместитель Мэра по экономике и финансам, начальник Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой	каждый вторник месяца с 16.00 до 18.00	каб. 26	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди
	Заместитель Мэра городского округа, управляющий делами	вторник- пятница с 9.30 до 12.00 с 14.00 до 17.00	каб. 3	прием проводится без предварительной записи в порядке живой очереди



Приложение 2  
к Административному регламенту по  
исполнению Администрацией городского  
округа Стрежевой муниципальной  
функции «Организация приема граждан,  
обеспечение рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан»

**ФОРМА ДОКУМЕНТА,  
ПОДТВЕРЖДАЮЩЕГО ПРИНЯТИЕ ДОКУМЕНТА  
АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Администрация городского округа № _____ Управление делами ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
-----------------------------------------------------------------------------------------

Приложение 3  
к Административному регламенту по  
исполнению Администрацией городского  
округа Стрежевой муниципальной  
функции «Организация приема граждан,  
обеспечение рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан»

ФОРМА

№ \_\_\_\_\_

**КАРТОЧКА ПРИЕМА МЭРОМ ГОРОДА  
ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

Коллективная  индивидуальная

№ 01-57- от \_\_\_\_\_  
К. \_\_\_\_\_

впервые  повторно

Фамилия, имя, отчество

---

Год рождения

---

Домашний адрес

---

Телефон

---

Место работы

---

С какого года проживает в

Стрежевом

---

Состав семьи

---

В какие инстанции

обращался заявитель

---

Содержание обращения

---

Приложение 4  
к Административному регламенту по  
исполнению Администрацией городского  
округа Стрежевой муниципальной  
функции «Организация приема граждан,  
обеспечение рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан»

Карточка личного приема граждан  
должностными лицами Администрации городского округа

№ п/п	дата	ФИО гражданина, обратившегося на личный прием	содержание обращения	принятое решение	отметка о постановке обращения на контроль срок исполнения, исполнитель	Отметка о направлении ответа гражданину (направлен письменный ответ либо ответ дан в ходе личного приема)	Отметка о приеме в ходе личного приема письменного заявления

Приложение 5  
к Административному регламенту по  
исполнению Администрацией городского  
округа Стрежевой муниципальной  
функции «Организация приема граждан,  
обеспечение рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан»



**Администрация  
городского округа Стрежевой**

**Заместитель  
Мэра городского округа,  
Управляющий делами**

636785, г.Стрежевой Томской области,  
ул.Ермакова, 46-а  
тел. (38-259) 5-29-96  
факс (38-259) 5-10-01, 5-22-96  
E-mail: Fisher@admstrj.tomsk.ru

наименование структурного подразделения,  
ФИО и должность лица, которому поручено  
рассмотрение обращения

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Прошу Вас предоставить в Управление делами Администрации городского округа информацию о рассмотрении следующих обращений граждан:

№ п/п	дата и номер заявления	заявитель	содержание заявления	плановая дата исполнения
1.				

Для сведения: письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации их в Управлении делами Администрации городского округа.

Заместитель Мэра города,  
управляющий делами

И.О. Фамилия