



04 апреля 2025 г. № 33

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ – «ГОРОД ТУЛУН»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТУЛУНА**

В целях обеспечения прав граждан, организаций на обращение в администрацию города Тулуна, руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст.ст. 16, 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.ст. 28, 33, 42 Устава города Тулуна,

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации города Тулуна.
2. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Тулунский вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Тулуна.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Мэр города Тулуна

М.И. Гильдебрант

Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации города Тулуна

Глава 1. Общие положения.

1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в администрации города Тулуна (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы администрации города Тулуна с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан мэром города Тулуна, вице-мэром города Тулуна, заместителями мэра города Тулуна, руководителями структурных подразделений и призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к должностным лицам администрации города Тулуна с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, индивидуально, коллективно, лично, через средства связи.

2. Правовую основу настоящего Положения составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устав города Тулуна.

3. В администрации города Тулуна в соответствии с законодательством, рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к её компетенции.

4. Основными принципами организации деятельности по работе с обращениями граждан в администрации города Тулуна являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

5. Основные понятия, используемые в Положении:

1) письменное обращение гражданина (граждан) – направленное в администрацию города Тулуна в письменной форме - предложение, заявление или жалоба:

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности администрации города Тулуна;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2) устное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации города Тулуна;

поступившее по телефонным линиям;

3) электронное обращение – обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта администрации города Тулуна, официальный сайт администрации города Тулуна, федеральная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг»)

4) коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);

5) повторное обращение – обращение, поступившее в течение одного календарного года с первичным обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу по истечении установленного срока для ответа на первичное обращение;

6) личный прием граждан – прием граждан должностными лицами администрации города Тулуна;

7) письменный ответ – письменный ответ на обращение заявителя, отправленный в его адрес через почтовое отделение связи, на адрес электронной почты, с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

6. Почтовый адрес администрации города Тулуна для направления письменных обращений граждан: 665268, Иркутская область, г. Тулун, ул. Ленина, д. 99.

7. Электронная почта администрации города Тулуна – tulun@govirk.ru (далее – электронная почта).

8. Контактный телефон по вопросам организации личного приема граждан: 8 (39530) 2-10-90.

9. Контактные телефоны должностных лиц администрации города Тулуна, осуществляющих личный прием граждан:

мэр города Тулуна – 8 (39530) 2-16-00;

вице-мэр города Тулуна – 8 (39530) 2-14-60;

заместитель мэра по социальным вопросам – председатель Комитета социальной политики – 8 (39530) 2-14-35;

заместитель мэра по административным вопросам – 8 (39530) 4-00-57;

консультант по работе с населением – 8 (39530) 2-10-90;

председатель Комитета жизнеобеспечения города - 8 (39530) 4-01-52;

председатель Комитета по управлению муниципальным имуществом – 8 (39530) 2-10-21;

председатель Комитета по экономике – 8 (39530) 2-10-43.

10. Режим работы администрации города Тулуна:

понедельник - пятница – 8:00 - 17:00 часов;

перерыв на обед – 12:00 - 13:00 часов;

суббота, воскресенье – выходные дни.

11. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, поступившие в администрацию города Тулуна.

12. Организация работы с обращениями граждан в администрации города Тулуна возложена на аппарат администрации города Тулуна.

Глава 2. Прием, регистрация и рассмотрение поступающих обращений

1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

- 1) через почтовое отделение;
- 2) нарочными, курьерами;
- 3) непосредственно от гражданина или его законного представителя;
- 4) с использованием электронной почты;
- 5) с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

2. Прием письменных обращений граждан осуществляют специалисты отдела делопроизводства и контроля аппарата администрации города Тулуна.

3. Письменные обращения должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

4. Письменные обращения регистрируются в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5. При регистрации заявлений, обращений граждан также фиксируется следующая информация:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже). Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель;

2) если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию города Тулуна из иных органов, организаций, то в журнале регистрации заявлений, обращений граждан указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

3) обращение проверяется на повторность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской – проставляется отметка «Повторно». При необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

6. На копии обращения (втором экземпляре), так же проставляется штамп с указанием даты его поступления.

7. После регистрации письменные обращения передаются мэру города Тулуна.

8. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции, где указывается фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

9. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы у заявителя.

11. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

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

13. Ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или его текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу администрации города Тулуна, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

16. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. Также указанное обращение может быть направлено для рассмотрения в правоохранительные органы.

17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, мэр города Тулуна вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города Тулуна одному и тому же должностному лицу администрации города Тулуна. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

18. В случае поступления в администрацию города Тулуна письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации города Тулуна в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

19. 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

20. Анонимные письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат. Если анонимные письма содержат сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

21. Обращения, поступившие в администрацию города Тулуна по электронным каналам связи, исполняются аналогично письменным обращениям.

22. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

23. Ответы на обращения граждан подписываются мэром города Тулуна, а в случае его отсутствия – лицом, исполняющим его обязанности, а также руководителями структурных подразделений администрации города Тулуна.

24. Ответ на обращение, поступившее по электронным каналам связи, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Тулуна в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Тулуна в письменной форме.

25. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

26. Должностные лица администрации города Тулуна несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работающего лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

27. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

Глава 3. Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется мэром города Тулуна, еженедельно по средам, с 17.00.

Заместители мэра города Тулуна и иные должностные лица администрации города Тулуна осуществляют прием граждан по личным вопросам в соответствии с графиком, который размещается на официальном сайте администрации города Тулуна в сети «Интернет» <https://tulunadm.ru>.

В случае отсутствия (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) должностных лиц администрации города Тулуна, проводящих личный прием граждан, прием осуществляют должностные лица, исполняющие их обязанности.

Продолжительность личного приема каждого гражданина составляет не более 20 минут.

2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. Возможна запись на личный прием граждан к мэру города Тулуна.

Запись на личный прием осуществляет консультант по работе с населением аппарата администрации города Тулуна при предоставлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. Консультант уточняет и записывает содержание вопроса, подлежащего для рассмотрения.

Запись на личный прием может быть осуществлена по телефону, указанному в пункте 8 главы 1 настоящего Положения, с последующим предоставлением документа, удостоверяющего личность.

В записи может быть отказано, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также в случае, если не может сформулировать вопросы по существу. Отказ в записи не лишает гражданина обратиться на прием граждан в порядке очередности.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае обращения гражданина от имени объединения граждан, в том числе от юридического лица, гражданин предоставляет документ, подтверждающий полномочия на представление интересов.

4. При личном приеме гражданин присутствует единолично, присутствие третьих лиц не допускается. В случае если на личный прием обратились несколько граждан по одному и тому же вопросу, то, по усмотрению должностного лица администрации города Тулуна, ведущего прием, возможен прием указанных граждан коллективно.

5. Должностное лицо администрации города Тулуна, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения.

6. В интересах защиты прав граждан и должностных лиц администрации города Тулуна в процессе личного приема граждан специалисты администрации города Тулуна могут производить аудио- и/или видеозапись.

7. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

10. Должностное лицо администрации города Тулуна при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

1) удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

2) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

3) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

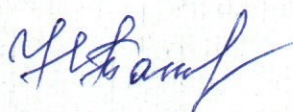
11. По окончании личного приема гражданина должностное лицо администрации города Тулуна, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

12. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации города Тулуна, то ведущее прием должностное лицо администрации города Тулуна разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

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

14. Должностные лица администрации города Тулуна и иные сотрудники обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

Руководитель аппарата
администрации города Тулуна



Н.А. Татарникова