



Администрация Тутаевского муниципального района

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.10.2020 № 664-п

г. Тутаев

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Тутаевского муниципального района

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Тутаевского муниципального района, Администрация Тутаевского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Тутаевского муниципального района (Приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Тутаевского муниципального района Балясникову С.В.
3. Опубликовать настоящее Постановление в Тутаевской массовой муниципальной газете «Берега».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

ВРИП Главы Тутаевского  
муниципального района

М.К. Новикова

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
ТУТАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**I. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Тутаевского муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Тутаевского муниципального района (далее - Администрация), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины:

Заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившееся в Администрацию;

обращение заявителя (далее - обращение) – направленное в Администрацию или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию;

коллективное обращение – обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее - органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба заявителя 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

электронный документ - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом

связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Должностными лицами Администрации являются: Глава Тутаевского муниципального района (далее Глава), первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, (далее – должностные лица (должностное лицо).

Уполномоченные лица:

- управляющий делами Администрации;
- помощники, советники должностных лиц Администрации (далее - помощники должностных лиц) (за исключением подписания письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов);
- директора департаментов Администрации;
- руководители не являющихся юридическими лицами структурных подразделений Администрации в пределах установленной компетенции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации;
- [Кодексом](#) Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года N 195-ФЗ;
- Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);
- Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным [законом](#) от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи";
- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях";
- Уставом Тутаевского муниципального района Ярославской области;
- Распоряжением Администрации Тутаевского муниципального района Ярославской области от 28.03.2019 № 21-р «О наделении полномочиями».

3. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляется должностными лицами Администрации и уполномоченными лицами.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений**

### **1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении**

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Администрацию следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- доставлено лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: Ярославская область, г.Тутаев, ул.Романовская, д.35

Адрес страницы "Обращения граждан": <http://admtmr.ru/feedback/new.php> на официальном сайте органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Администрации лично обратиться в Администрацию за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефонам для справок (48533) 2-12-78 (2-09-01) и информационным системам общего пользования.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник Администрации уточняет фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. На информационном стенде в здании Администрации и на официальном портале органов местного самоуправления размещается следующая информация:

- текст Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами Администрации;
- номера телефонов для получения справочной информации.

### **2. Требования к местам приема заявителей**

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее

- места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

### **3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами Администрации**

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Администрации осуществляется в отведенном для этого помещении.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Администрации, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи.

## **III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений**

### **1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений**

1.1. Письменное обращение, адресованное Администрации, должностным лицам, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Письменное обращение, поступившее на имя Главы Гутаевского муниципального района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Администрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, когда

фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Администрации либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

## **2. Результат рассмотрения обращений**

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со [статьей 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме простым письмом или в форме электронного документа при наличии в обращении только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

## **3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений**

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- назначение резолюций;
- направление обращений в орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответа или уведомления заявителю;

- оформление и хранение текущего архива обращений.

#### 4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Администрации.

Обращения в Администрацию могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством фельдъегерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);
- посредством курьерской связи.

4.2. Поступившие обращения передаются в организационный отдел административно-правового управления Администрации Тутаевского муниципального района, ответственный сотрудник которого в день поступления проставляет на них штамп Администрации с указанием даты.

Сотрудник организационного отдела административно-правового управления Администрации Тутаевского муниципального района передает их сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан и организаций (далее - Сотрудник) для регистрации.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений – осуществляется Сотрудником в течение 3 дней с даты принятия обращения от сотрудника организационного отдела административно-правового управления Администрации Тутаевского муниципального района.

На стадии обработки поступивших обращений Сотрудник отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно [статье 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- текст которых не позволяет определить суть;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимала участие Администрация);
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя;

– ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, Сотрудник готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке Администрации с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случая, когда направить данное уведомление заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Проект указанного уведомления передается вместе с обращением управляющему делами Администрации или лицу, его замещающему, на подпись. Подписанное уведомление направляется для отправки заявителю.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление заявителю о переадресации его обращения после его подписания управляющим делами Администрации или лицом, его замещающим, направляется в виде отсканированного электронного документа.

Срок подготовки и отправки уведомления - в течение 7 дней со дня регистрации обращения, за исключением уведомления заявителя, направившего обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции (в этом случае срок подготовки и отправки уведомления - в течение 5 дней со дня регистрации обращения).

При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в ЕСЭД (далее - регистрационная карточка), вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия, имя и отчество заявителя полностью;
- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (почтовый или электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Сотрудник в течение трех дней с момента поступления обращений регистрирует их в



ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие через официальный сайт Администрации ТМР, распечатываются ежедневно один раз в рабочий день Сотрудником, который регистрирует их в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

**5. Рассмотрение обращений и направление их в орган или должностному лицу  
Администрации Тутаевского муниципального района, к компетенции которых  
относится  
рассмотрение поставленных в обращении вопросов**

5.1. Основанием для начала процедуры является поступление на бумажном носителе обращения и его регистрационной карточки вместе с приложениями Сотруднику.

5.2. Сотрудник осуществляет предварительное рассмотрение обращений. По результатам предварительного рассмотрения, проверки истории обращений заявителей Сотрудник готовит предложения о поручениях должностных лиц по его рассмотрению (в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо о рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя)

В случае поступления обращения, содержащего вопросы или часть вопросов, не относящихся к компетенции должностного лица Администрации, Сотрудник направляет соответствующий запрос в адрес компетентного органа, должностного лица, которые обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Подробную информацию о процедуре рассмотрения обращения Сотрудник заносит в базу данных ЕСЭД и информационную систему Тутаевского муниципального района.

5.3. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Сотрудник готовит предложение Управляющему делами Администрации о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Должностное лицо Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Администрации о данном решении.

5.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, Сотрудник готовит проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения на бумажном носителе, а также в виде электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил о направлении ему ответа по электронной почте, а также заносит информацию о переадресации обращения в базу данных ЕСЭД, информационной системы в Тутаевском муниципальном районе

5.5. Сотрудник передает поступившие обращения вместе с подготовленными в бумажном виде проектами поручений, сопроводительных писем и уведомлений заявителю на рассмотрение и согласование должностному лицу Администрации.

5.6. Должностное лицо Администрации определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;
- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;
- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и других поручений в соответствии с ним.

5.7. Должностное лицо Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решение должностного лица Администрации оформляется путем подписания им резолюции (на бумажном носителе) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов. Сопроводительные письма со ссылкой на резолюцию должностного лица Администрации вправе подписать Управляющий делами Администрации.

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

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом Администрации, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

5.9. 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 должностного лица Администрации подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанное уведомление подписывается должностным лицом Администрации, принявшим такое решение и направляется гражданину.

5.10. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций по результатам рассмотрения обращений:

- вносит в регистрационную карточку текст резолюции должностного лица Администрации, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти, подписываемых должностным лицом Администрации.

- направляет в отсканированном виде обращения должностным лицам Администрации, указанным в резолюции.

По обращениям, поставленным на контроль, в информационной системе Тутаевского муниципального района указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений заявителей - в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ вопросов по:

- совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитию общественных отношений;
- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо Администрации оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то заявитель извещается о том, в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

5.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо Администрации:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Должностное лицо Администрации проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

Должностное лицо Администрации проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Тутаевского муниципального района Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные 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 доводов, приведенных в заявлении обоснованными, в ответе заявителю приносятся извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации.

Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

5.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, должностное лицо Администрации определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого оно:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, 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 указанных 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 заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

5.14. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Администрации вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

5.15. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц Сотрудником подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом Администрации или по его поручению уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

5.16. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации должностное лицо Администрации или по его поручению уполномоченное лицо, а в крайних случаях исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

5.17. В случае принятия должностным лицом Администрации решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, которым дается оценка.

5.18. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Администрации, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

5.19. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям,

Сотрудник при занесении карточки в ЕСЭД самостоятельно определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение для ответственных исполнителей, назначенных должностным лицом Администрации. Ответственный исполнитель (который указан первым в регистрационной карточке) осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат Управляющему делами Администрации пакета документов на бумажном носителе от всех исполнителей для проверки.

5.20. Сотрудник и руководители структурных подразделений, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений заявителей, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание исполнителям об исполнении поручений должностного лица Администрации.

5.1. В ходе рассмотрения обращения должностные лица Администрации или уполномоченные лица:

- рассматривают проект ответа заявителю;
- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;
- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

5.22. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения,

а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Администрации, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

5.23. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

5.24. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации или уполномоченное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо Администрации, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного

исполнителем.

## **6. Направление ответа или уведомления заявителю**

6.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- 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 удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Администрации либо уполномоченным на то лицом (по поручению должностного лица Администрации), за исключением помощников должностных лиц.

На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований **части 2 статьи 6** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ на официальном сайте Администрации <https://admtmr.ru/>.

6.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Администрации или по его поручению уполномоченным лицом, в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю простым письмом. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответы на обращения заносятся в список (реестр) почтовых отправлений с указанием № п/п, вида отправления (простое письмо), ФИО адресата, его адреса, должности и ФИО Сотрудника, сформировавшего данный список (реестр). На данном списке (реестре) делается отметка (штамп) отделения почтовой связи с указанием даты.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке Администрации.

## **7. Оформление и хранение текущего архива обращений**

7.1. Сотрудник в течение 3 дней с момента получения пакета документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается Сотрудником в

организационном отделе в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации (утвержденной Распоряжением Администрации Тутаевского муниципального района от 24.11.2014 № 055-р) уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архив Администрации.

Регистрационные карточки и тексты обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД и информационной системе Тутаевского муниципального района

#### **IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан**

1. Должностные лица Администрации, руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации

3. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4. Анализ поступающих в Администрацию обращений осуществляет Сотрудник. Информация о работе с обращениями размещается на официальном портале органов местного самоуправления (официальном сайте Администрации <https://admtmr.ru/>).

5. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. В соответствии со [статьей 218](#) Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.