

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗАРИНСКА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.11.2016 № 1049

г. Заринск

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации города  
Заринска Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Заринска Алтайского края.

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Заринска и опубликовать в «Сборнике муниципальных правовых актов города Заринска»

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на секретаря администрации города Заринска Алтайского края Полякову С.Е.

Глава администрации города

И.И. Терёшкин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
города Заринска Алтайского края  
от 25.11.2016 № 1049 \_\_\_\_\_

ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан в администрации города Заринска  
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Заринска Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в администрацию города или на имя должностных лиц администрации города в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в администрацию города, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в администрацию города, должностным лицам администрации города, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является администрация города, должностные лица администрации города, направляются на почтовый адрес: просп.Строителей, д.31, г. Заринск, 659100. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт города Заринска Алтайского края ([admzarinsk@mail.ru](mailto:admzarinsk@mail.ru)).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в администрацию города обращений граждан осуществляет общий отдел администрации города.

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение,— администрация города Заринска Алтайского края либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;
- 2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в администрацию города в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.10. Если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи администрация города или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации города или должностное лицо администрации города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы администрации города, главе администрации города или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности администрации города и должностных лиц администрации города, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.15. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов администрации города, осуществляется должностным лицом или структурным подразделением администрации города, разработавшим правовой акт.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации должностными лицами общего отдела администрации города в течение трех дней с момента поступления в администрацию города. В случае поступления обращения в администрацию города в день предшествующий праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день, его

регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Должностные лица общего отдела администрации города по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение главе администрации города, должностным лицам администрации города, структурным подразделениям администрации города в рамках их компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, должностных лиц администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан 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, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации города в связи с рассмотрением обращений направляются главе администрации города, первому заместителю главы администрации города, заместителям главы администрации города, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений администрации города.

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

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию города и относящиеся к компетенции администрации города, согласно Федеральному

закону, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Должностные лица администрации города:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.9.-2.10, 2.12.-2.13 настоящего Порядка;

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

4.3. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации города, то обращение в течение двух дней возвращается в общий отдел администрации города с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации города с предложениями о переадресации обращения.

Должностные лица общего отдела администрации города дальнейшую работу с обращением осуществляют согласно подпунктам 3.3–3.4 настоящего Порядка.

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, глава администрации города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Администрация города при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители органов, учредители организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, подготавливающих ответ на обращение, поступившее на рассмотрение, в пределах их компетенции.

4.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в администрации города, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.9. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.10. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.11. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию города и находящихся в ее компетенции, осуществляется общим отделом администрации города (далее – «общий отдел»).

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в администрации города включает:

- 1) предварительную запись граждан (при приеме главой администрации города, первым заместителем главы администрации города);
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами администрации города;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации города осуществляется по телефонам (385 95) 42-4-01 либо по адресу: просп. Строителей, д. 31, г. Заринск, кабинет № 302 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к главе администрации города осуществляет уполномоченное должностное лицо общего отдела на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком, а также по предложению должностных лиц администрации города.

Гражданину, обратившемуся в администрацию города для записи на личный прием к главе администрации города, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу администрации города, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом администрации города и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лица администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан главой администрации города, первым заместителем главы администрации города проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема. Личный прием граждан другими должностными лицами администрации города проводятся без предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема граждан.

5.7. Регистрация граждан на личный прием к главе администрации города, первому заместителю главы администрации города осуществляется должностными лицами общего отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной глава администрации города, заместители главы администрации города, руководители структурных подразделений администрации города своевременно сообщают об этом должностным лицам общего отдела, которые предупреждают граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.10. В день проведения личного приема граждан должностные лица общего отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в САДД «Дело WEB».

5.11. Должностными лицами администрации города одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица администрации города при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц администрации города, других органов местного самоуправления города, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.12. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации города даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в



установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.13. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям с использованием САДД «Дело WEB». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.14. Должностные лица администрации города при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.15. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации города осуществляется должностными лицами общего отдела во взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений администрации города.

5.16. Должностные лица общего отдела, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.18. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

## 6. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону. Обращения подлежат регистрации и рассмотрению должностными лицами общего отдела. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения главы администрации города с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя в общий отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в общий отдел.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения с резолюцией главы администрации города или иного должностного лица администрации города;

2) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если срок продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

3) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

4) иные документы и материалы, прилагаемые гражданином, направившим обращение, или должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в общем отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой администрации города. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело WEB».