



## АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕГУЛЬДЕТСКОГО РАЙОНА РАСПОРЯЖЕНИЕ

с. Тегульдет

09.11.2020

№ 162

Об утверждении Порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Тегульдетского района

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»:

1. Утвердить Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан в Администрации Тегульдетского района, согласно приложению.

2. Настоящее распоряжение опубликовать (обнародовать) в Информационном бюллетене муниципального образования «Тегульдетский район» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Тегульдетского района <http://teguldet.tomsk.ru>.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу после его официального опубликования (обнародования) в Информационном бюллетене муниципального образования «Тегульдетский район».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Тегульдетского района по управлению делами Кадышеву Т.В.

Глава Тегульдетского района

И.А. Клишин

Приложение

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением Администрации  
Тегульдетского района  
от 09.11.2020 № 162

ПОРЯДОК  
приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Тегульдетского района

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется 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».

1.2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, устных обращений.

1.3. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения либо дня проведения личного приема граждан.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней Главой Тегульдетского района. В указанных случаях гражданину, направившему обращение, должно быть направлено уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Прием и регистрация письменных обращений осуществляется ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района.

2.2. Первичная обработка и регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина (организации) осуществляется ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района.

2.3. Обращения при их поступлении подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан. Письменные обращения регистрируются в течение трех дней со дня их поступления в Администрацию Тегульдетского района. По требованию гражданина ему выдается документ, подтверждающий принятие обращения, с указанием даты принятия и входящего номера документа, либо ставится отметка о принятии обращения на втором экземпляре

обращения, который остается у гражданина, либо на копии обращения. При регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- 1) № документа;
- 2) дата поступления обращения;
- 3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, адрес;
- 4) краткое содержание обращения;
- 5) резолюция;
- 6) исполнитель;
- 7) сроки исполнения;
- 8) дата направления ответа.

На каждое поступившее письменное обращение заполняется карточка учета письменных обращений (приложение 1).

2.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

2.5. Ведущий специалист по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района отбирает обращения, предусмотренные статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направляет для принятия решения заместителю Главы Тегульдетского района по управлению делами.

2.6. Обращения, соответствующие предъявленным к ним требованиям, принимаются к рассмотрению.

### 3. Направление письменного обращения для рассмотрения иному должностному лицу или в соответствующий орган

3.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Тегульдетского района, Администрации Тегульдетского района, направляется исполнителем 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. 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 исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.4. 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 Российской Федерации», 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 установленном порядке в суд.

#### 4. Направление письменного обращения на рассмотрение по существу

4.1. Зарегистрированное обращение направляется ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района Главе Тегульдетского района, который ставит резолюцию и указывает исполнителя за подготовку ответа по данному обращению в карточке учета письменных обращений.

4.2. После визирования обращения возвращаются к ведущему специалисту по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района, который передает обращение на исполнение исполнителю (исполнителям), при этом делаются отметки о направлении обращения исполнителю (исполнителям).

4.3. Исполнитель по результатам ознакомления с резолюцией Главы Тегульдетского района, текстом обращения и прилагаемыми документами ставит в карточке учета письменных обращений роспись за получение обращения и дату его получения.

#### 5. Рассмотрение обращения, принятие решения по обращению и подготовка письменного ответа на обращение

5.1. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, указанному в поручении первым, копии направляются соисполнителям поручения.

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

5.3. В случае если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено ведущему специалисту по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района со служебной запиской на имя Главы Тегульдетского района с соответствующим обоснованием.

5.4. В случае принятия Главой Тегульдетского района решения об изменении исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района соответствующему исполнителю.

5.5. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

5.6. Исполнитель 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.

5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных

в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами.

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.

5.8. Срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Тегульдетского района, 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.

5.9. Для продления срока рассмотрения обращения, исполнитель, не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет заместителю Главы Тегульдетского района по управлению делами служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и срока продления рассмотрения обращения.

5.10. Заместитель Главы Тегульдетского района по управлению делами 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 Главе Тегульдетского района.

5.11. Глава Тегульдетского района 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.

5.12. Ведущий специалист по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района не позднее, чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного Главой Тегульдетского района мотивированного

заклучения о продлении срока рассмотрения обращения регистрирует заключение о продлении срока рассмотрения обращения.

Исполнитель не позднее, чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного Главой Тегульдетского района мотивированного заключения о продлении срока рассмотрения обращения уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин.

5.13. Не может быть продлен срок рассмотрения обращений, направленных в Администрацию Тегульдетского района для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации и Томской области.

5.14. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, по итогам рассмотрения обращения готовит письменный ответ заявителю по всем поставленным в обращении вопросам. Проект письменного ответа заявителю согласовывается с курирующим заместителем Главы Тегульдетского района.

5.15. Письменный ответ на обращение в обязательном порядке готовится за подписью Главы Тегульдетского района, либо лица его замещающего.

5.16. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, сводный ответ готовит исполнитель указанный первым в поручении на основании представленной информации.

5.17. 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.

5.18. Обращение гражданина считается рассмотренным после направления ему мотивированного письменного ответа, в пределах сроков, установленных федеральным законом, при условии, что рассмотрены по существу все вопросы, поставленные в обращении.

5.19. 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.

5.20. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Томской области, от депутатов всех уровней.

5.21. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет ведущий специалист по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района. Ведущий специалист по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

## 6. Оформление дела по обращению, хранение

6.1. Подписанные Главой Тегульдетского района, либо лицом его замещающим ответы на обращения граждан направляются секретарем руководителю гражданину.

6.2. Ведущий специалист по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района формирует дело по обращению, куда подшиваются все

материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки.

6.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

6.4. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

6.5. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

6.6. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района.

## 7. Работа с устными обращениями

7.1. Устные обращения принимаются в ходе проведения личных приемов граждан. Устные обращения регистрируются в день поведения личного приема.

7.2. Содержание устного обращения фиксируется в карточке личного приема гражданина.

7.3. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопроса, поставленного в устном обращении, либо необходимости получения дополнительной информации гражданину предлагается оформить письменное обращение. В случае отказа гражданина от оформления письменного обращения рассматривается его устное обращение.

7.4. Гражданин вправе, также по собственной инициативе, передать на личном приеме должностному лицу свое письменное обращение.

## 8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляют:

- Глава Тегульдетского района;
- заместители Главы Тегульдетского района.

8.2. Личный прием Главой Тегульдетского района проводится по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан Главой Тегульдетского района, заместителями Главы Тегульдетского района.

График утверждается распоряжением Администрации Тегульдетского района ежегодно до 15 января.

Информация о периодичности, месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в течение трех календарных дней с даты утверждения графика личного приема граждан Главой Тегульдетского района, заместителями Главы Тегульдетского района путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Тегульдетского района <http://teguldet.tomsk.ru> и помещения на информационном стенде в Администрации Тегульдетского района.

8.3. Для организации и проведения личного приема Главы Тегульдетского района секретарь руководителя последовательно совершает:

- запись на личный прием гражданина, информирование гражданина о дате и времени проведения личного приема;
- подготовку карточки личного приема;
- регистрацию карточки личного приема после проведения личного приема Главой Тегульдетского района в Журнале учета личных обращений граждан. При регистрации в Журнале учета личных обращений граждан вносится следующая информация:

- 1) № документа;
- 2) дата обращения;

3) данные об обратившемся гражданине: Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя;

4) краткое содержание обращения;

5) дата приема;

6) результаты рассмотрения обращения;

- контроль за исполнением поручений Главы Тегульдетского района по итогам личного приема граждан.

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

8.5. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется секретарем руководителя, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от районного центра, даты и времени обращения посетителя.

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 Главой Тегульдетского района дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Срок исполнения поручений Главы Тегульдетского района по итогам личного приема граждан составляет 30 дней, если иное не указано в самом поручении.

8.7. Все документы, связанные с обращениями граждан по личному приему Главой Тегульдетского района, формируются секретарем руководителя в дела и хранятся в Администрации Тегульдетского района.

8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком. О принятии письменного обращения делается запись в карточке личного приема.

8.9. Личный прием граждан заместителями Главы Тегульдетского района осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

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

8.9.2. 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.

8.9.3. 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.

8.9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком. О принятии письменного обращения делается запись в карточке личного приема.

8.9.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Тегульдетского района, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

8.9.6. 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.

## 9. Анализ обращений

9.1. Аналитическая работа по обращениям ведется ведущим специалистом по общим вопросам и делопроизводству Администрации Тегульдетского района под руководством заместителя Главы Тегульдетского района по управлению делами.

9.2. Анализ поступивших в Администрацию Тегульдетского района обращений проводится один раз в год.

## 10. Контроль за порядком рассмотрения обращений

10.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется заместителем Главы Тегульдетского района по управлению делами.

10.2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

10.3. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Приложение  
к Порядку приема, регистрации  
и рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Тегульдетского района

Карточка учета письменных обращений

Вх. № _____ «__» _____ 20__ г .	Фамилия, инициалы		
	Адрес		
	Краткое содержание письма		
	Резолюция		
Дата передачи на исполнение	Кому направлено письмо	Срок исполнения	Расписка в получении. Дата
Когда и кем снято письмо с контроля			