



**МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ  
Г. ТАГАНРОГ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОРОДСКАЯ ДУМА ГОРОДА ТАГАНРОГА**

**РЕШЕНИЕ**

**27.02.2006**

**№208**

**Об утверждении Положения «О порядке и сроках  
рассмотрения обращений граждан»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Областным законом Ростовской области от 03.10.2005 №359-ЗС «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан», Уставом муниципального образования «Город Таганрог», Городская Дума

**РЕШИЛА:**

1. Утвердить Положение «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан» согласно приложению.
2. Считать утратившим силу Решение Городской Думы от 28.11.2002 №388 «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в органы и к должностным лицам местного самоуправления города Таганрога».
3. Администрации города Таганрога (Федянин Н.Д.) обеспечить опубликование настоящего Решения в газете «Таганрогская правда».
4. Настоящее Решение вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего Решения возложить на заместителя Главы Администрации – управляющего делами Дробного С.В.

**Мэр города Таганрога**

**Н. Федянин**

**Председатель Городской Думы  
города Таганрога**

**Ю. Стефанов**

Рассылка:

- Администрация города
- контрольно-организационный отдел

**Приложение  
к Решению Городской Думы  
от 27.02.2006 №208**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
«О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан»**

**1. Общие Положения**

1.1. Настоящее Положение определяет общий порядок и сроки рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями, муниципальными унитарными предприятиями и их должностными лицами (далее также – органы и должностные лица) и распространяется на все виды обращений граждан, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу или иным путем, за исключением обращений, для которых федеральным и областным законодательством предусмотрены иные порядок и сроки рассмотрения.

1.2. Настоящее Положение обеспечивает конституционное право граждан обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы и должностным лицам по вопросам, отнесенным федеральным и областным законодательством, Уставом муниципального образования «Город Таганрог» (далее также - Устав города Таганрога) к их компетенции.

1.3. Обращения юридических лиц, органов территориального общественного самоуправления рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением, если иное не предусмотрено федеральным и областным законодательством.

1.4. В настоящем Положении используются следующие понятия:

обращение - изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство;

предложение - обращение граждан, направленное на улучшение работы органов и должностных лиц по решению вопросов местного значения и на реализацию положений Устава города Таганрога, муниципальных правовых актов;

заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов гражданина, закрепленных Конституцией и законодательством Российской Федерации;

жалоба - обращение по поводу нарушенных действиями (бездействием), решениями юридических или физических лиц (должностными лицами) прав или законных интересов граждан;

ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом определенного статуса прав или свобод;

коллективное обращение – обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на митинге, собрании или конференции и подписанное организаторами и (или) представителем коллектива заявителей этого митинга, собрания или конференции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Областным законом от 03.10.2005 №359-ЗС «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан», Уставом города Таганрога, настоящим Положением, иными муниципальными правовыми актами.

## **2. Основные принципы деятельности при рассмотрении обращений**

Основными принципами деятельности органов и должностных лиц по рассмотрению обращений являются:

2.1. Защита прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка.

2.2. Обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям.

2.3. Своевременность и объективность рассмотрения обращений.

## **3. Формы обращений граждан**

3.1. Граждане вправе обращаться в органы и к должностным лицам письменно и устно.

3.2. Письменное обращение должно содержать наименование органа и (или) должностного лица, которым направляется обращение, изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество заявителя (представителя коллектива заявителей), данные о месте его жительства (месте пребывания), дату и личную подпись заявителя (представителя коллектива заявителей).

3.3. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения и решения вопроса документы или их копии.

3.4. Коллективное обращение, принятое на митинге, собрании или конференции граждан, должно быть подписано организаторами и (или) представителем коллектива заявителей с указанием адреса для ответа.

3.5. Обращение, не содержащее сведений о заявителе: фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) и его личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.6. Если в обращении содержится вопрос, по которому имеется вступившее в законную силу судебное решение, орган и должностные лица местного самоуправления вправе принять решение об оставлении без рассмотрения данного обращения по существу с уведомлением об этом заявителя.

3.7. Обращение, по содержанию лишенное смысла, с неразличимым текстом, содержащее нецензурную брань, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, в котором отсутствуют конкретные вопросы для разрешения, рассмотрению не подлежит.

3.8. Устные обращения граждан к должностным лицам поступают во время личного приема, регистрируются и рассматриваются в общем порядке.

#### **4. Подведомственность дел об обращениях граждан**

4.1. Обращения граждан рассматриваются органами и должностными лицами в соответствии со своей компетенцией.

4.2. Органы и должностные лица, к компетенции которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, направляют обращения в пятидневный срок по принадлежности с письменным извещением об этом заявителя.

4.3. Запрещается направлять обращения на рассмотрение тем органам и должностным лицам местного самоуправления, решение и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

#### **5. Права и обязанности органов и должностных лиц при рассмотрении обращений**

5.1. Должностные лица органов местного самоуправления обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

5.2. При рассмотрении обращений граждан должностные лица обязаны:

- всесторонне разобраться по существу обращений;
- принять в пределах своей компетенции законные и обоснованные решения и обеспечить своевременное и правильное их исполнение по существу поставленных в каждом обращении вопросов;
- в случае необходимости, направлять обращение соответствующим органам и организациям и (или) создать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении;
- контролировать исполнение решений, принятых по обращениям;
- сообщать заявителям о решениях, принятых по их обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы отклонения с разъяснением порядка обжалования;
- незамедлительно направлять в правоохранительные органы обращение, в том числе признанное анонимным, которое содержит сведения о готовящемся или совершенном преступлении.

5.3. При рассмотрении обращений граждан должностные лица вправе:

- приглашать заявителей для личной беседы, запрашивать дополнительные документы для объективности рассмотрения обращений;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- поручать рассмотрение обращения другим органам и должностным лицам в порядке подчиненности, кроме случаев, предусмотренных п.4.3. настоящего Положения.

5.4. Органам и должностным лицам запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни заявителей, ставшие известными в связи с рассмотрением обращений.

## **6. Права граждан при рассмотрении обращений**

6.1. Заявители при рассмотрении обращений имеют право лично или через своего представителя:

- запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органами и должностными лицами, рассматривающими обращение;
- получать письменный ответ о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое по обращению решение в вышестоящий орган или должностному лицу, а также в судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством;
- осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

## **7. Порядок приема обращений**

7.1. Обращения граждан в органы и к должностным лицам принимаются и направляются по принадлежности для рассмотрения в порядке, установленном муниципальным правовым актом по делопроизводству, утвержденным руководителем органа.

7.2. Все обращения, поступающие в органы и к должностным лицам, регистрируются в день их поступления, на них заполняются учетно-контрольные карточки и (или) данные заносятся в электронный регистрационный журнал.

7.3. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата поступления обращения.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Должностные лица местного самоуправления, муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий организуют и проводят личный прием граждан в установленные дни и часы, заблаговременно доведенные до сведения граждан через средства массовой информации и иные формы публичных объявлений.

8.2. Для подготовки к приему граждан может быть организована предварительная запись, которая проводится в удобной для граждан форме на основании устных или письменных обращений граждан, в том числе и по телефонной связи.

8.3. В случае если в устном обращении, поступившем во время личного приема, изложены обстоятельства, которые требуют дополнительной проверки, устное обращение

оформляется учетной карточкой приема должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в установленном порядке.

8.4. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

8.5. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

## **9. Сроки рассмотрения обращений граждан**

9.1. Обращения рассматриваются органами и должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

9.2. Началом срока рассмотрения обращения считается дата его регистрации уполномоченным осуществлять данную функцию лицом.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа заявителю.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

9.3. При необходимости проведения специальной проверки для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем и (или) заместителем руководителя органа, должностным лицом, но не более чем на один месяц, с письменным уведомлением об этом заявителя.

Общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения или подготовки ответа лицу, подавшему обращение, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

9.4. Обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются в срок, установленный действующим законодательством - не позднее 7 дней с момента их поступления.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены, но не более чем на 15 дней. При этом заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

9.5. Рассмотрение обращения считается законченным при условии, когда даны ответы на все поставленные в обращении вопросы, приняты все необходимые меры по их решению, заявитель проинформирован о результатах в письменном виде.

Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении вопросов. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер с уведомлением об этом заявителя.

9.6. Обращения граждан, поступившие из редакций СМИ, а также публикации, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

9.7. В сроки, установленные настоящей статьей, не входит время, необходимое для уведомления заявителя о принятом решении.

## **10. Сроки хранения документов по обращениям граждан**

10.1. Срок хранения документов по обращениям граждан, копий ответов на них и материалов личного приема составляет 5 лет.

10.2. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

## **11. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

11.1. Органы и должностные лица обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов рассмотрения обращений, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

11.2. Контроль за соблюдением установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами местного самоуправления.

## **12. Ответственность за нарушение установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

12.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации и (или) разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

12.2. Действия (бездействия) должностных лиц по рассмотрению вопросов, поставленных в обращениях граждан, могут быть обжалованы в судебном порядке в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

12.3. Заявители, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, несут ответственность в соответствии с федеральным законодательством.

**Управляющая делами Городской Думы  
города Таганрога**

**Т.Бурмистрова**