

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации города Тамбова
06.06.2014 № 4582

*(с изменениями, внесенными постановлениями администрации
города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, от 28.07.2017 № 4586,
постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области
от 20.09.2017 № 5685, от 28.12.2017 № 8113)*

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в администрации города Тамбова Тамбовской области
*(заголовок с изменениями, внесенными постановлением администрации
города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова Тамбовской области (далее – администрация города Тамбова, администрация города, администрация) (далее - Порядок) разработан в целях повышения открытости, результативности и качества, доступности приема и рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — обращения граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме и рассмотрении обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию или органы администрации города Тамбова.

(пункт 1.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 08.03.2015 № 21-ФЗ «Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации»; *(четвертый абзац пункта 1.2. в редакции постановления администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130)*

Уставом города Тамбова;

Регламентом администрации города Тамбова, а также настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на управление по работе с

обращениями граждан и муниципальных служащих органов администрации города Тамбова, в обязанности которых входит данное направление работы.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в управлении по работе с обращениями граждан администрации города Тамбова (далее - управление по работе с обращениями граждан), осуществляющем координацию и контроль за сроками, качеством рассмотрения обращений, контроль исполнения поручений главы города Тамбова Тамбовской области (далее – глава города Тамбова, глава города) по обращениям граждан, а также в органах администрации города Тамбова, осуществляющих рассмотрение обращений граждан; *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования.

2.2. Сведения о графике (режиме) работы администрации города и ее органов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, об установленных для личного приема граждан главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города и руководителями органов администрации города днях и часах, контактных и справочных телефонах размещаются:

- на официальном интернет-портале администрации города и главы города;

- на информационных стендах в органах администрации города, осуществляющих рассмотрение обращений граждан.

(пункт 2.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

2.3. На информационных стендах размещается также следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по приему и рассмотрению обращений граждан;

- схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение функций по рассмотрению обращений граждан;

- график личного приема граждан;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, осуществляющих прием рассмотрение обращений граждан.

2.4. Консультации предоставляются при личном общении, с использованием средств массовой информации, информационных систем

общего пользования (в том числе сети Интернет-почты и телефонной связи, электронной почты).

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Муниципальные служащие, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.6. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации города, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

Каждый гражданин при предъявлении удостоверения личности имеет право получить, а работник администрации города в пределах своих полномочий обязан обеспечить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими права и свободы заявителя, если иное не предусмотрено федеральными законами.

2.7. Граждане при обращении информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения по принадлежности в соответствующий орган администрации города или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.8. На поступившее 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном интернет-портале администрации

города и главы города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(пункт 2.8. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Требования к письменному обращению

В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению дополнительно прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)*

3.2. Прием и регистрация письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения гражданина в администрацию города или ее органы, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращения, поступившие в администрацию города и соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются управлением по работе с обращениями граждан на:

- требующие обязательного доклада главе города;
- передаваемые первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов;
- подлежащие переадресации по принадлежности.

Обращения, поступившие непосредственно в органы администрации города, направляются в почту руководителя соответствующего органа администрации города.

(подпункт 3.2.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.2.3. Письменные обращения на имя руководителя органа администрации города обрабатываются и регистрируются в

соответствующем органе администрации города муниципальным служащим в соответствии с должностными обязанностями. Заявления о предоставлении муниципальных услуг на имя главы города подлежат регистрации и рассмотрению в органах администрации города, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг.

(подпункт 3.2.3. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.2.4. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или текста обращения, составляется акт и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия специалиста, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению.

Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации города.

3.2.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляются, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты подачи.

Обращения граждан, поступившие после 16.30, регистрируются следующим днем.

3.2.6. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или с Интернет-приемной, расположенной на сайте администрации города Тамбова), контактный телефон;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

3.2.7. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Неоднократными считаются обращения одного автора по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами или уполномоченными органами администрации города.

3.2.8. Не считаются повторными неоднократные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если на основании акта с данным заявителем прекращена переписка.

В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции главы города Тамбова или уполномоченного им лица) закрывается в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

3.3. Направление обращения должностному лицу администрации города Тамбова

3.3.1. На стадии экспедиционной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные просьбы, жалобы и предложения или затрагиваются уже решенные вопросы с общими рассуждениями;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции органов местного самоуправления;

- письменные обращения, в которых не содержится информация о фамилии гражданина или почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ.

Первые шесть названных групп обращений направляются главе города для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение обращения по существу. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

3.3.2. 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 главы города, первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города уполномоченный орган администрации города готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(подпункт 3.3.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.3.3. На письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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 в соответствии с его компетенцией.

3.3.4. Уведомление о проведении публичного мероприятия (митинга, пикета, шествия, демонстрации, собрания) регистрируется в день поступления, при условии его подачи не позднее 17.00, в электронной базе данных и передается для доклада главе города. Ксерокопия уведомления посредством факсимильной связи передается в орган администрации города, к компетенции которого отнесен контроль за организацией и проведением публичных мероприятий на территории города в соответствии с действующим законодательством.

(подпункт 3.3.4. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.3.5. По обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации города, уполномоченным специалистом подготавливается сопроводительное письмо о направлении

обращения по принадлежности в органы федеральной власти или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения. Подписанное руководителем органа администрации города, в котором зарегистрировано данное обращение, письменное уведомление направляется заявителю. В электронной базе данных производится отметка о переадресации обращения.

3.4. Рассмотрение обращений граждан главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителями органов администрации города
(пункт 3.4. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.4.1. Обращения граждан, зарегистрированные в управлении по работе с обращениями граждан, направляются главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города города в соответствии с распределением обязанностей.

(подпункт 3.4.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.4.2. Специалист управления по работе с обращениями граждан в день регистрации обращения гражданина в течение 1 рабочего дня готовит проект резолюции. Резолюция, оформленная на специальном бланке формата А6, должна содержать следующие сведения:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- текст поручения;
- срок исполнения;
- подпись лица, давшего поручение;
- дата подписания.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган администрации города или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращение и проект резолюции направляются на рассмотрение и визирование главе города и (или) первому заместителю главы администрации города, заместителю главы администрации города. Решением главы города и (или) первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города является подписанное поручение. При необходимости поручение подписывается с использованием штампа с факсимильным воспроизведением подписи главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города начальником управления по работе с обращениями граждан или заместителем начальника управления по работе с обращениями граждан. Решение принимается в течение 2 рабочих дней. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением*

администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.4.3. Специалист управления по работе с обращениями граждан по результатам рассмотрения обращений главой города и (или) первым заместителем главы администрации города, заместителем главы администрации города в течение 2 рабочих дней: *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

- вносит в электронную базу данных содержание резолюции главы города и (или) первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений; *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

- готовит при необходимости копии обращений граждан и приложенных к ним документов;

- направляет обращения органам администрации города или должностным лицам в соответствии с поручением главы администрации города или поручением заместителя главы администрации города.

В случае, если данное руководителем поручение требует уточнений (изменений), поступившее в орган администрации города обращение подлежит возврату в течение 3 рабочих дней в управление по работе с обращениями граждан для корректировки резолюции.

3.4.4. При рассылке поручений главы города и (или) первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, связанных с рассмотрением обращений граждан, а также уведомлений заявителям проверяется соответствие номера, указанного на поручении и сопроводительном письме, регистрационному номеру обращения, делается согласно резолюции отметка о подлежащих возврату документах, постановке рассмотрения обращения на контроль, направляются обращения исполнителям, уведомления - заявителям почтовым отправлением с внесением данных в журнал отправленной корреспонденции. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Не допускается отправлять поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

3.4.5. Повторные письма граждан и письма, поступившие в администрацию города из государственных органов, о результатах рассмотрения которых требуется сообщить в эти органы, рассматриваются только служащими органов администрации города, в случае необходимости – с привлечением специалистов муниципальных предприятий и учреждений.

Повторные обращения, первично рассмотренные первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации

города, в случае неудовлетворенности заявителя результатами первичного рассмотрения обращения направляются в почту главе города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

3.4.6. Обращения граждан, зарегистрированные в органе администрации города, передаются для рассмотрения и поручений по их исполнению руководителю соответствующего органа администрации города.

3.5. Рассмотрение обращений граждан исполнителем

3.5.1. Исполнителем административной процедуры рассмотрения обращений граждан является орган (органы) администрации города, уполномоченный согласно резолюции главы города, первого заместителями главы администрации города, заместителя главы администрации города, структурное подразделение органа администрации города по поручению руководителя органа администрации города.

(подпункт 3.5.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

3.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, просьбы, исполнитель в лице руководителя органа администрации города и уполномоченных им лиц (далее – исполнитель):

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин 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 администрации города и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Для этого исполнитель в случае необходимости получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные 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 заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов администрации города и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

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

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, 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 обозначенных 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 гражданину указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель в лице руководителя органа администрации города вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах администрации города;

- поручить пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- инициировать проведение проверки.

3.5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах администрации города или организациях города органом администрации города, ответственным за рассмотрение обращения, подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не превышающий 15 дней.

3.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего письменное обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель в лице руководителя органа администрации города может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. 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.

3.5.7. При установлении факта невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем не позднее чем за 5 рабочих дней.

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.

3.5.8. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются исполнителем через непосредственного руководителя.

3.5.9. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения письменного обращения, исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.5.10. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов администрации города

Тамбова, в поручении указываются все исполнители. На документ, рассматриваемый несколькими исполнителями, направляется один ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением «ответственный».

3.5.11. Ответственному исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям – копия рассматриваемого обращения.

Если согласно резолюции в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда направляется в структурное подразделение администрации города.

3.5.12. Все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное рассмотрение обращения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения. Ответственный исполнитель предоставляет подготовленный на обращение ответ не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.5.13. Ответственный исполнитель либо исполнитель, обобщающий ответ соисполнителей, несет ответственность за содержание, ясность и четкость ответа, достоверность ссылок на нормативно-правовые акты.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения 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 решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.5.14. При рассмотрении коллективных заявлений, т.е. заявлений, поданных от двух и более лиц, письменный ответ направляется каждому заявителю, указавшему в обращении свою фамилию и почтовый адрес, если в письме не оговорено, кому конкретно направить ответ. Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

3.5.15. Исполнитель, которому направлен подлинник обращения, несет ответственность за то, чтобы заявитель в течение 30 дней, если иное не предусмотрено законодательством, со дня регистрации обращения в администрации города был уведомлен о результатах или ходе рассмотрения его обращения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Решение о продлении контрольного срока исполнения и снятии обращения с контроля принимается руководителем, первично

рассматривавшим обращение, с сообщением заявителю о результатах рассмотрения обращения.

3.5.16. Ответственный исполнитель вправе в соответствии с законодательством и на основании истории обращения внести на рассмотрение главы города вопрос о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу (вопросам) при одновременном наличии следующих условий: *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Решение главы города о прекращении переписки оформляется соответствующим актом, о чем заявителю направляется уведомление, подготовленное органом администрации города, инициировавшим прекращение переписки. Уведомление конвертируется и направляется заказным письмом управлением по работе с обращениями граждан. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

3.5.17. При оформлении писем-ответов на обращения граждан исполнитель руководствуется требованиями, изложенными в разделе 6 Инструкции по делопроизводству в администрации города.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы корреспондентам, направившим их на рассмотрение в администрацию города, даются только за подписью главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города. При оформлении ответов корреспондентам, поставившим обращения на контроль, следует руководствоваться требованиями к оформлению служебных писем, установленными Инструкцией по делопроизводству в администрации города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

4. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа

4.1. Регистрации в управлении по работе с обращениями граждан подлежат обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты администрации города, на электронный адрес главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, а также на электронный

адрес управления по работе с обращениями граждан и Интернет-приемную администрации города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Электронные обращения граждан, поступившие на официальный адрес электронной почты органа администрации города, регистрируются службой делопроизводства соответствующего органа администрации города.

4.2. Обращения граждан в форме электронного документа регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Порядком для письменных обращений.

4.3. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

(пункт 4.3. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)

4.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)*

При подготовке ответа за подписью главы города, первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города на обращение, поступившее в форме электронного документа, исполнитель несет ответственность за своевременное (в течение 1 рабочего дня после подписания) предоставление в управление по работе с обращениями граждан электронной версии ответа и ее полное соответствие представленному на подпись руководителю ответу на бумажном носителе. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

4.5. Отправку ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, за подписью главы города, первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города обеспечивает управление по работе с обращениями граждан в течение дня после подписания, но не более 2 рабочих дней. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Ответ за подписью руководителя органа администрации города направляется уполномоченным специалистом соответствующего органа администрации города также в срок не позднее 2 рабочих дней после рассмотрения ответа уполномоченным лицом. В случае направления ответа заявителю органом администрации города обращение снимается с контроля

на основании представленного в управление по работе с обращениями граждан подтверждения с указанием даты отправки ответа.

4.6. При оформлении ответов на обращения в форме электронного документа исполнитель руководствуется требованиями к оформлению ответов на письменные обращения граждан с учетом особенностей оформления реквизита «Адресат».

5. Рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Устные обращения граждан, поступившие в адрес главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города в ходе проведения личного приема, при проведении ими эфиров на радио и телевидении, а также в ходе встреч с населением и в общественные приемные, регистрируются в управлении по работе с обращениями граждан. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Устные обращения граждан к руководителю органа администрации города регистрируются в соответствующем органе администрации города.

5.2. Обращения граждан, поступившие на теле- или радиоэфир главы города, на следующий за днем приема рабочий день передаются в органы администрации города для подготовки предварительного ответа в срок, указанный в резолюции. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Дата приема вопросов главе города от граждан на теле- радиоэфир по телефону определяется начальником информационного управления администрации города Тамбова. Ответственность за организацию приема вопросов в назначенный день несет управление по работе с обращениями граждан. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

5.3. Ответы на обращения, по которым требуются лишь разъяснения по существу поставленных вопросов, даются непосредственно в теле- радиоэфире или во время проведения встреч с населением, проведения общественной приемной.

Обращения, требующие дополнительного рассмотрения вопросов и (или) принятия мер, после проведения соответствующего мероприятия ставятся на контроль и рассматриваются в установленный главой города, первым заместителем главы администрации города, заместителем главы администрации города или руководителем соответствующего органа администрации города срок. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

5.4. Личный прием граждан в администрации города осуществляют глава города, первые заместители главы администрации города,

заместители главы администрации города, руководители органов администрации города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Личный прием главы города проводится по предварительной записи посредством телефонной связи, либо личного обращения граждан в управление по работе с обращениями граждан. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Дата и время приема главы города назначается главой города с учетом личного графика работы, но не реже одного раза в месяц. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Информация об установленной дате и времени проведения личного приема главы города не менее чем за три дня доводится до сведения граждан посредством телефонной связи, а также размещается на официальном интернет-портале администрации города Тамбова и главы города Тамбова и на информационных стендах управления по работе с обращениями граждан. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

В случае невозможности осуществления личного приема глава города определяет лицо, уполномоченное вести прием. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Личный прием первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, руководителей органов администрации города проводится в определенные дни недели и часы в соответствии с утвержденным графиком.

В случае невозможности осуществления личного приема по графику первые заместители главы администрации города, заместители главы администрации города, руководители органов администрации города определяют иной день приема или лицо, уполномоченное вести прием в установленный день.

(пункт 5.4. в редакции постановления администрации города Тамбова от 28.07.2017 № 4586, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

5.5. По вопросу записи на личный прием к главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города граждане обращаются лично или по телефону к специалисту управления по работе с обращениями граждан, обеспечивающему организацию личного приема (далее – специалист управления). *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

5.6. Специалист управления осуществляет запись посетителя на прием к главе города или первому заместителю главы администрации города, заместителю главы администрации города в зависимости от характера поставленных вопросов или разъясняет, в какие органы администрации города, муниципальные учреждения или организации следует обратиться для решения вопросов. Специалистом управления подготавливается история обращений заявителя.

(пункт 5.6. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

5.7. На личном приеме главы города, первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города присутствуют помощники и при необходимости руководители (представители) отдельных органов администрации города.

(пункт 5.7. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

5.8. Руководитель администрации города, осуществляющий личный прием, выслушивает личное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения руководителям органов администрации города, муниципальных учреждений и предприятий.

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 отметка в карточке исполнителя.

5.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города даются соответствующие поручения о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Глава города или первый заместитель главы администрации города, заместитель главы администрации города, установивший в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя (исполнителей) по подготовке письменного ответа, дает поручение и определяет срок его исполнения. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130)*

Специалист управления совместно с помощником главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города не позднее следующего рабочего дня за днем проведения личного приема граждан оформляют резолюцию. Специалист управления на следующий день за днем оформления резолюции направляет контрольную карточку личного приема исполнителю для подготовки письменного ответа по исполнению поручения. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130,*

постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

5.10. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов. В этом случае специалист управления регистрирует в электронной базе данных письменное обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

При рассылке поручений и ответов по устным обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными обращениями.

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

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию города или ее органы, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава города либо иное уполномоченное лицо, первично рассматривавшее обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

6.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, депутатами различных уровней и другими корреспондентами на контроль, исполняются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в установленные законодательством сроки.

6.3. В течение 7 дней со дня регистрации направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение заявителю в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

(пункт 6.3. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, подлежит направлению в

течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.5. В случае, если последний день установленного законом срока рассмотрения или переадресации обращения приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

6.6. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном интернет-портале администрации города и главы города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального интернет-портала администрации города и главы города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(пункт 6.6. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.12.2017 № 8113)

7. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют управление по работе с обращениями граждан, службы делопроизводства органов администрации города, а также исполнители в соответствии с должностными инструкциями.

7.2. Контроль за своевременностью исполнения поручений, данных во время личного приема граждан главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города, осуществляет управление по работе с обращениями граждан, поручений, данных руководителями органов администрации города – уполномоченные ими лица.

(пункт 7.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)

7.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания в дело ответа, полученного от исполнителя, дата принятия постановления (с уведомлением заявителя в 30-дневный срок).

Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает руководитель, первично рассматривавший обращение гражданина, или уполномоченное им лицо.

Конвертацию и отправку ответов на обращения осуществляет служба делопроизводства органа администрации города, в котором первично зарегистрированы обращения, в срок не позднее рабочего дня, следующего за датой закрытия документа «в дело» или постановки на «дополнительный контроль».

7.4. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину, а при необходимости - и в организацию, направившую обращение на рассмотрение.

Ответ заявителю может быть отправлен только после проведенного контроля за качеством и полнотой ответа.

7.5. Контроль за качеством рассмотрения обращения и подготовки ответа осуществляет управление по работе с обращениями граждан, по поручениям руководителей органов администрации города – уполномоченные ими лица.

7.6. Помимо текущего и упреждающего контроля рассмотрения обращений управлением по работе с обращениями граждан осуществляются плановые и внеплановые проверки соблюдения основных положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Плановые проверки проводятся на основании квартальных планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина или по поручению главы города. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). В проведении плановых и внеплановых проверок могут принимать участие представители общественных формирований. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

Результаты проверки оформляются в виде акта или справки, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, и предоставляются главе города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

8. Ответственность за сохранность обращений, находящихся на рассмотрении и рассмотренных в установленном порядке

8.1. Специалисты управления по работе с обращениями граждан несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся на рассмотрении обращений и иных документов, связанных с рассмотрением, зарегистрированных в администрации города.

Ответственность за сохранность обращений граждан, поступивших напрямую в органы администрации города, а также поступивших в органы администрации города на рассмотрение с поручением главы города, первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации

города, несут руководители органов администрации города. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 20.09.2017 № 5685)*

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.3. По месту регистрации обращения рассмотренное обращение гражданина, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, формируется в дело, содержащее все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки. Информация о результатах рассмотрения обращения вносится в электронную базу данных.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они формируются в дело с первичным обращением.

8.4. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним осуществляется в течение 5 лет. По истечении срока хранения соответствующие письменные обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии по определению ценности документов администрации города либо уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архив.

8.5. Ответ по обращениям граждан, результатом рассмотрения которых стали постановления администрации города, готовят соответствующие органы администрации города.

8.6. Дела по обращениям граждан, результатом рассмотрения которых стали постановления администрации города, формируются и хранятся в органах администрации города, подготовивших данные постановления. Ответственность за сохранность указанных дел согласно установленной номенклатурой дел срокам несут руководители соответствующих органов администрации города.

Передача обращений граждан, послуживших основанием для подготовки постановлений, в органы администрации города осуществляется на основании акта приема-передачи.

8.7. Выдача подлинника обращения и документов к нему из дела осуществляется с разрешения руководителя органа администрации города, в котором данное дело сформировано, с обязательным оформлением листа-заменителя.

9. Порядок оспаривания решений, действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения

(раздел 9 в редакции постановления администрации города Тамбова от 01.03.2017 № 1130)

В соответствии со ст. 218 Федерального закона от 08.03.2015 № 21-ФЗ «Кодекс об административном судопроизводстве Российской Федерации» гражданин, организация, иные лица могут обратиться непосредственно в суд или оспорить решения, действия (бездействие) органа, организации, лица, наделенных государственными или иными публичными полномочиями, в вышестоящие в порядке подчиненности орган, организацию, у вышестоящего в порядке подчиненности лица либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров.