# **Регламент рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**

## **1. Виды обращений**

**Обращением** является направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в комитет по делам молодежи администрации города Тобольска (личный прием).

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц Учреждения, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## **2. Общий порядок организации работы с обращениями**

Организация работы с обращениями граждан осуществляется ответственным лицом по работе с обращениями граждан.

Индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан обеспечивается ответственным лицом по работе с обращениями граждан лично, по телефону.

Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

 Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

В правом нижнем углу первой страницы письма или любом свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата поступления обращения.

Обращения граждан подлежат регистрации в журнале «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы)».

Документ с резолюцией руководителя возвращается в Приемную для контроля и передачи исполнителю копии обращения для исполнения. Оригинал обращения остается в Приемной.

Обращения, имеющие общественное значение, содержащие жалобы на должностных лиц и в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов заявителей, как правило, ставятся на контроль.

Запрещается направлять обращения граждан, содержащие жалобы, на разрешение должностным лицам, действия которых обжалуются.

Гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Каждое обращение помещается в Дело «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы), документы по их рассмотрению личного и оперативного характера» со сроком хранения 5 лет.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях руководитель Учреждения или лицо исполняющее обязанности руководителя Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При совпадении последнего дня срока рассмотрения обращения гражданина с выходным или нерабочим праздничным днем, то последний день срока переносится на следующий после выходного или нерабочего праздничного рабочий день.

Руководитель при рассмотрении обращения граждан:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
* запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* в случае необходимости обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место, комиссионно;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения или лицом исполняющим обязанности руководителя Учреждения.

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все вопросы, поставленные в нем, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

## **3. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения**

В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

В обращении содержатся вопросы, являющиеся предметом рассмотрения в судебных органах, или излагаются вопросы, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

В обращении граждан содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

Текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение не подлежит направлению в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый или электронный адрес поддаются прочтению;

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение;

От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

## **4. Особенности рассмотрения обращений на личном приеме граждан**

Личный прием граждан в Учреждении ведет руководитель Учреждения или лицо исполняющее обязанности руководителя Учреждения.

Личный прием граждан осуществляется в дни и часы согласно графику.

График личного приема обращения граждан размещен на информационных стендах, официальном сайте Учреждения.

Запись граждан на личный прием осуществляет ответственное лицо по работе с обращениями граждан.