

**5.6-2. Особенности работы с обращениями граждан
и юридических лиц. Организация личного приема граждан**
(введен распоряжением администрации г. Томска
от 02.11.2017 N р1413)

5.6-2.1. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется администрацией Города Томска, ее органами, Мэром Города Томска, первым заместителем Мэра Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, управляющим делами администрации Города Томска, заместителем управляющего делами администрации Города Томска, руководителями отраслевых и территориальных органов администрации Города Томска и иными уполномоченными должностными лицами администрации Города Томска и ее органов.

Распределение обращений граждан и юридических лиц осуществляется с учетом требований [пунктов 5.2.6, 5.2.7, 5.3.9, 5.3.10](#) настоящего Стандарта.
(абзац введен [распоряжением](#) администрации г. Томска от 31.01.2018 N р66)

5.6-2.2. Требования настоящего пункта Стандарта распространяются на все обращения, поступившие от следующих категорий граждан и юридических лиц (далее по тексту настоящего пункта - заявители):

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, включая юридические лица (далее по тексту настоящего пункта - юридические лица).

Требования настоящего пункта Стандарта не распространяются на обращения, поступившие от федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных или муниципальных учреждений, государственных или муниципальных унитарных предприятий.

При поступлении предложений, жалоб и заявлений по телефону гражданам разъясняется порядок рассмотрения обращений граждан, установленный Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Томской области от 11.01.2007 N 5-ОЗ "Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления".

5.6-2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан и юридических лиц:

1) общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения в администрации Города Томска или ее органе, включая направление ответа на обращение;

2) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы, другому должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения заявителя может быть продлен не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков;

3) Мэром Города Томска, первым заместителем Мэра Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, управляющим делами администрации Города Томска, заместителем управляющего делами администрации Города Томска, руководителями отраслевых и территориальных органов администрации Города Томска (далее по тексту настоящего пункта - должностные лица администрации Города Томска) устанавливаются сокращенные сроки подготовки ответа на обращение, если обращение не требует проверки, требует срочного

вмешательства, на обращение в сфере инвестиционной и предпринимательской деятельности, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

В случаях, когда последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.6-2.4. Информирование о порядке рассмотрения обращений заявителей в администрации Города Томска и ее органах, в том числе о ходе рассмотрения обращения осуществляют муниципальные служащие, уполномоченные в установленном муниципальными правовыми актами муниципального образования "Город Томск" порядке на осуществление работы с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Города Томска и ее органах (далее по тексту настоящего пункта - муниципальный служащий по работе с обращениями).

5.6-2.5. Рассмотрение обращений заявителей, поступивших в письменной форме, включает в себя следующие процедуры:

- прием, предварительная обработка и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения должностным лицом администрации Города Томска и наложение резолюции;

- внесение муниципальным служащим по работе с обращениями в базу данных содержания резолюции, информации о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметки о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, сроках исполнения поручений и направление обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю (соисполнителям);

- рассмотрение обращения исполнителем (муниципальным служащим, определенным в резолюции должностного лица администрации Города Томска в качестве ответственного за выполнение поручений по конкретному обращению), а также соисполнителем(-ями);

- рассмотрение и подписание ответа на обращение должностным лицом администрации Города Томска;

- отправка ответа на обращение заявителю.

5.6-2.6. Прием, предварительная обработка и регистрация обращения.

5.6-2.6.1. Обращение в письменной форме может поступить в администрацию Города Томска или ее органы одним из следующих способов:

- доставлено лично;

- доставлено нарочным;

- почтовым отправлением;

- по адресу электронной почты: mail@admin.tomsk.ru либо через раздел "Администрация"/"Виртуальная приемная"/"Обращение в администрацию" Официального портала муниципального образования "Город Томск";

- через раздел "Бизнесу"/"Канал прямой связи для инвесторов" Официального портала муниципального образования "Город Томск";

- специальной связью;

- факсом (при поступлении обращения гражданина, перенаправленного из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица в порядке, определенном

частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

5.6-2.6.2. В ходе предварительной обработки поступивших обращений муниципальный служащий по работе с обращениями проверяет поступившее обращение на неоднократность.

Неоднократными являются обращения, 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. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, являются первичными.

(п. 5.6-2.6.2 в ред. распоряжения администрации г. Томска от 07.07.2021 N p747)

5.6-2.6.3. Регистрация обращения заявителя (включая прием и предварительное рассмотрение) не может превышать в общей сложности трех календарных дней со дня поступления обращения в администрацию Города Томска, ее органы или должностным лицам, указанным в пункте 5.6-2.1 настоящего Стандарта. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.6-2.6.4. Регистрация обращений ведется с использованием информационной системы "Канцелярия".

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным, о чем делается отметка в информационной системе "Канцелярия".

При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- заголовок - краткое содержание (суть) обращения;
- повторность (неоднократность) обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, наименование заявителя - юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя заявителя - юридического лица, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты (последний - при наличии), контактный номер телефона (при наличии);

- тема (темы) обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений. При регистрации обращений, поступивших через раздел "Бизнесу"/"Канал прямой связи для инвесторов" Официального портала муниципального образования "Город Томск", указывается тема "Канал прямой связи для инвесторов".

Датой регистрации считается дата, указанная на регистрационном штампе администрации Города Томска или ее органа.

Датой регистрации обращения в форме электронного документа считается дата, указанная в информационной системе "Канцелярия" администрации Города Томска или ее органа.

5.6-2.6.5. По требованию заявителя муниципальным служащим по работе с обращениями ставится штамп с указанием даты принятия обращения на втором экземпляре обращения, который остается у заявителя, либо на копии обращения.

5.6-2.6.6. Исключен. - [Распоряжение](#) администрации г. Томска от 07.07.2021 N p747.

5.6-2.6.7. Зарегистрированные обращения передаются должностным лицам администрации Города Томска не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации обращения через советников (помощников).

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 08.02.2019 N p141)

5.6-2.6.8. Исключен. - [Распоряжение](#) администрации г. Томска от 23.04.2018 N p440.

5.6-2.6.9. Муниципальный служащий по работе с обращениями по письменным обращениям, содержащим информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, организует направление указанных обращений в течение пяти календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Томской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6-2.7. Рассмотрение обращения должностным лицом администрации Города Томска и наложение резолюции.

5.6-2.7.1. Должностное лицо администрации Города Томска по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

абзацы третий - пятый исключены. - [Распоряжение](#) администрации г. Томска от 07.07.2021 N p747;

- если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов администрации Города Томска или должностных лиц, должностное лицо администрации Города Томска, наложившее резолюцию, в своей резолюции указывает исполнителей. При этом указывается ответственный исполнитель (лицо, названное в резолюции первым, либо лицо, в отношении которого имеется отметка "ответственный исполнитель", "отв. исп."). На ответственного исполнителя возложена ответственность за подготовку окончательного ответа заявителю.

Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением муниципальному служащему по работе с обращениями - два календарных дня со дня получения должностным лицом администрации Города Томска или ее органа такого обращения.

5.6-2.8. Внесение муниципальным служащим по работе с обращениями в базу данных содержания резолюции, информации о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметки о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, сроках исполнения поручений и направление обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю (соисполнителям).

5.6-2.8.1. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом администрации Города Томска муниципальный служащий по работе с обращениями:

- вносит в информационную систему "Канцелярия" содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, сроках исполнения поручений;

- осуществляет сканирование документов и направляет их с резолюцией на исполнение в

электронной форме в информационной системе "Канцелярия" исполнителю (соисполнителю(-ям)). В бумажной форме документы на исполнение не передаются.

Максимальный срок для направления обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю (соисполнителю(-ям)) - один рабочий день со дня получения обращения от должностного лица администрации Города Томска.

5.6-2.9. Рассмотрение обращения исполнителем (муниципальным служащим, определенным в резолюции должностного лица администрации Города Томска в качестве ответственного за выполнение поручений по конкретному обращению), а также соисполнителем(-ями).

5.6-2.9.1. Максимальный срок рассмотрения обращения исполнителем составляет не более 25 календарных дней со дня регистрации обращения, при наличии отметки о контроле не более 23 календарных дней со дня регистрации обращения.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 17.03.2020 N p280)

В случае если письменное обращение, поступившее в адрес Мэра Города Томска, в администрацию Города Томска, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэра Города Томска, администрации Города Томска и ее структурных подразделений, но входит в компетенцию иных государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, исполнитель по обращению в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в администрации Города Томска направляет обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если письменное обращение, поступившее в отраслевой или территориальный орган администрации Города Томска на имя соответствующего руководителя, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию такого должностного лица или органа администрации Города Томска, но входит в компетенцию иного должностного лица или органа администрации Города Томска, иных государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, исполнитель по обращению в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения в органе администрации Города Томска направляет обращение в соответствующий орган администрации Города Томска или соответствующему должностному лицу администрации Города Томска, соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Если исполнитель по обращению в указанный срок не осуществил действия, предусмотренные [абзацами 2, 3](#) настоящего подпункта, на него возлагается обязанность по подготовке ответа заявителю по существу поставленных в нем вопросов путем совершения, в том числе действий, предусмотренных [подпунктом 5.6-2.9.3](#) настоящего Стандарта.

5.6-2.9.2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение (в случае рассмотрения обращения заявителя, обратившегося в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, и перенаправленного в соответствии с [частью 3 статьи 8](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в администрацию Города Томска, исполнитель в обязательном порядке

рассматривает обращение с непосредственным участием заявителя, направившего данное обращение);

- запрашивает в установленном действующим законодательством порядке, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, органах администрации Города Томска, в муниципальных учреждениях и предприятиях, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- подготавливает уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- инициирует проведение служебной проверки.

5.6-2.9.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, органах администрации Города Томска, муниципальных предприятиях и учреждениях, у должностных лиц администрации Города Томска и ее органов, в других организациях исполнителем 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.

Запрос направляется:

- в органы государственной власти, органы местного самоуправления - за подписью Мэра Города Томска или уполномоченного им должностного лица или должностного лица, подготовившего поручение о рассмотрении обращения;

- в органы администрации Города Томска, должностным лицам администрации Города Томска и ее органов, в муниципальные организации муниципального образования "Город Томск" - за подписью должностного лица, подготовившего поручение о рассмотрении обращения, исполнителя (соисполнителей) или иного уполномоченного должностного лица в соответствии с их должностными инструкциями.

5.6-2.9.4. При направлении запроса в соответствии с [подпунктом 5.6-2.9.3](#) настоящего Стандарта ответственный исполнитель решает вопрос о необходимости продления срока рассмотрения обращения заявителя и в случае принятия решения о необходимости продления срока рассмотрения обращения заявителя не позднее чем за четыре календарных дня до окончания срока рассмотрения обращается к должностному лицу администрации Города Томска, подготовившему поручение, с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения

обращения заявителя не более чем на 30 календарных дней.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина по основаниям, не предусмотренным [подпунктом 5.6-2.9.3](#) настоящего Стандарта, ответственный исполнитель обязан обратиться к должностному лицу администрации Города Томска, подготовившему поручение, с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения не позднее чем за четыре дня до дня истечения срока рассмотрения обращения.

О продлении срока рассмотрения обращения в обязательном порядке уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.6-2.9.5. При рассмотрении обращения исполнитель осуществляет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий исполнителя для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются через должностных лиц администрации Города Томска.

5.6-2.9.6. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям ответственный исполнитель:

- определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, в том числе определяет сроки представления соисполнителями предложений;
- организует работу соисполнителей;
- осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков;
- формирует окончательный ответ по обращению (согласованный с остальными соисполнителями, не предоставившими свои предложения).

Если ответственным исполнителем сроки представления соисполнителями предложений не определены, соисполнители осуществляют предоставление предложений в сроки, сокращенные вдвое от установленных действующим законодательством Российской Федерации сроков (либо от установленных в резолюции должностного лица администрации Города Томска).

В случае если соисполнитель в установленные сроки не предоставил свое предложение либо не осуществил согласование итогового проекта ответа на документ, то поручение таким соисполнителем считается неисполненным.

В случае если проект итогового ответа на документ не согласован соисполнителями либо не содержит в приложении предложений соисполнителей, то такой документ не подлежит регистрации сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации Города Томска, не передается на подпись должностному лицу администрации Города Томска, наложившему резолюцию, и возвращается ответственному исполнителю. В таком случае поручение по документу ответственным исполнителем считается неисполненным.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 17.05.2019 N p597)

5.6-2.9.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, исполнителем готовится письменный ответ, в котором заявителю излагаются причины невозможности рассмотрения обращения, если фамилия (наименование) или почтовый адрес заявителя поддаются прочтению.

5.6-2.9.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия (наименование)

заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, письменный ответ заявителю не дается, о чем исполнитель письменно уведомляет должностное лицо администрации Города Томска, подготовившее поручение о рассмотрении обращения. 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 случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем исполнителем готовится ответ заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов не дается. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
(п. 5.6-2.9.8 в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 07.07.2021 N р747)

5.6-2.9.9. При подготовке ответа на обращение, в котором обжалуется судебное решение, исполнитель указывает в ответе на обращение основания для возвращения обращения заявителю и разъясняет порядок обжалования данного судебного решения в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

При подготовке ответа на обращение, поступившее в администрацию Города Томска, 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, исполнителем может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на Официальном портале муниципального образования "Город Томск" в подразделе структурного подразделения или органа администрации Города Томска, в котором подготовлен документ.
(абзац введен [распоряжением](#) администрации г. Томска от 17.04.2019 N р470)

При размещении ответа исполнитель, а также лицо, ответственное за заполнение соответствующего подраздела Официального портала муниципального образования "Город Томск", определенное в соответствии с требованиями муниципального правового акта администрации Города Томска, устанавливающего порядок информационного наполнения официального сайта администрации Города Томска, обеспечивают также соблюдение требований Федерального [закона](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
(абзац введен [распоряжением](#) администрации г. Томска от 17.04.2019 N р470)

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на Официальном портале муниципального образования "Город Томск" в соответствии с настоящим пунктом Стандарта, исполнитель указывает в ответе на обращение электронный адрес Официального портала муниципального образования "Город Томск", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении. Указанный ответ подлежит направлению заявителю в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации обращения.
(абзац введен [распоряжением](#) администрации г. Томска от 17.04.2019 N р470)

5.6-2.9.10. Подготовленные проекты ответов должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответ должны быть включены следующие реквизиты: адресат, почтовый адрес либо адрес электронной почты, ссылка на регистрационный номер и дату обращения, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя.

Проект ответа должен быть завизирован исполнителем (содержать личную подпись), в случае необходимости - иными должностными лицами.

5.6-2.9.11. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения проект ответа на обращение передается исполнителем муниципальному служащему по работе с обращениями в электронной форме в информационной системе "Канцелярия" не позднее чем за пять календарных дней до дня окончания установленного срока рассмотрения обращений, а при наличии отметки о контроле не позднее, чем за семь календарных дней до дня окончания установленного срока рассмотрения обращений, если иное не установлено в поручении должностного лица администрации Города Томска.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 17.03.2020 N р280)

Муниципальный служащий по работе с обращениями передает проект ответа на обращение должностному лицу администрации Города Томска в день получения проекта ответа на обращение от исполнителя. При наличии отметки о контроле муниципальный служащий по работе с обращениями передает проект ответа на согласование в контрольное управление в течение 1 рабочего дня со дня поступления.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 17.03.2020 N р280)

5.6-2.10. Рассмотрение и подписание ответа на обращение должностным лицом администрации Города Томска.

5.6-2.10.1. Должностное лицо администрации Города Томска, подготовившее поручение по обращению заявителя, в срок не позднее 3 календарных дней со дня поступления проекта ответа на обращение осуществляет одно из следующих действий:

- рассматривает предоставленный исполнителем ответ на обращение и подписывает его;

- направляет представленный ответ на обращение на доработку исполнителю с соответствующими поручениями (в том числе в случае отсутствия необходимых виз должностных лиц администрации Города Томска);

- в случае если проект исходящего документа содержит информацию о том, что работа будет продолжена, подписывает исходящий документ и ставит рассмотрение обращения по существу на дополнительный контроль.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 17.04.2019 N р470)

5.6-2.10.2. По результатам осуществления действий, указанных в [подпункте 5.6-2.10.1](#) настоящего Стандарта, должностное лицо администрации Города Томска не позднее дня рассмотрения и (или) подписания им ответа передает ответ на обращение муниципальному служащему по работе с обращениями.

5.6-2.11. Отправка ответа на обращение заявителю.

5.6-2.11.1. Муниципальный служащий по работе с обращениями в течение 2 календарных дней со дня поступления подписанного ответа, но не позднее дня окончания установленного

срока рассмотрения обращения, направляет заявителю подписанный должностным лицом ответ администрации Города Томска в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Города Томска в форме электронного документа, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Города Томска в письменной форме.

(п. 5.6-2.11.1 в ред. распоряжения администрации г. Томска от 17.04.2019 N p470)

5.6-2.11.2. После направления ответа на обращение заявителю муниципальный служащий по работе с обращениями снимает обращение с контроля. В случае если документ, содержащий ответ по существу, содержит указание на предоставление заявителю дополнительной информации, контроль за подготовкой и направлением такой информации заявителю осуществляют органы или структурные подразделения администрации Города Томска, подготовившие указанный документ.

5.6-2.12. Рассмотрение устных обращений включает в себя следующие действия:

- регистрация устного обращения;

- рассмотрение устного обращения должностным лицом администрации Города Томска и наложение резолюции;

- внесение муниципальным служащим по работе с обращениями в информационную систему "Канцелярия" данных о содержании резолюции, информации о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметки о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, сроках исполнения поручений и направление обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю;

- рассмотрение устного обращения исполнителем;

- рассмотрение и подписание ответа на обращение должностным лицом администрации Города Томска;

- отправка ответа на обращение заявителю.

5.6-2.12.1. Для целей настоящего Стандарта под устным обращением понимается обращение, поступившее в ходе личного приема Мэра Города Томска, первого заместителя Мэра Города Томска, заместителей Мэра Города Томска, управляющего делами администрации Города Томска, заместителя управляющего делами администрации Города Томска и иных должностных лиц администрации Города Томска, а также обращение, поступившее в ходе прямого эфира.

5.6-2.12.2. Муниципальный служащий по работе с обращениями:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность;

- готовит карточку регистрации обращений граждан, после проведения личного приема карточка со сведениями заносится в информационную систему "Канцелярия" и направляется исполнителю в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществляющего личный прием;

- при необходимости запрашивает информацию у должностных лиц администрации Города Томска, органов администрации Города Томска об истории вопроса, готовит подборку обращений гражданина, которая передается должностному лицу администрации Города Томска, осуществляющему личный прием.

5.6-2.12.3. Устные обращения, поступившие в ходе прямого эфира, муниципальным служащим, ответственным за организацию и проведение прямого эфира, направляются для регистрации и контроля муниципальному служащему по работе с обращениями.

Максимальный срок регистрации устного обращения, поступившего в ходе прямого эфира, - три рабочих дня с даты проведения прямого эфира.

5.6-2.12.4. Рассмотрение устного обращения должностным лицом администрации Города Томска и наложение резолюции.

5.6-2.12.4.1. Личный прием граждан в администрации Города Томска осуществляется: (в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 08.02.2019 N p141)

1) Мэром Города Томска (лицом, его замещающим) - в отношении граждан, которым ранее был дан ответ на обращение к Мэру Города Томска за подписью первого заместителя Мэра Города Томска, заместителя Мэра Города Томска, а также граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Томской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования "Город Томск" предоставлено право на личный прием главой муниципального образования в первоочередном порядке; (в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 08.02.2019 N p141)

2) первым заместителем Мэра Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, руководителями органов администрации Города Томска - в отношении всех категорий граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции. (в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 08.02.2019 N p141)

Личный прием граждан в администрации Города Томска осуществляется должностными лицами администрации Города Томска в режиме видео-конференц-связи либо посредством их личного присутствия в помещении, в котором проводится личный прием граждан, в соответствии с графиками личного приема граждан соответствующих должностных лиц администрации Города Томска. (в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 21.04.2021 N p426)

Последовательность приглашения на личный прием определяется муниципальным служащим, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема, с учетом перечня категорий граждан, имеющих право на личный прием в первоочередном порядке, а также состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания, даты и времени обращения гражданина.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом администрации Города Томска одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

График личного приема утверждается грифом утверждения должностным лицом администрации Города Томска, осуществляющим личный прием граждан. В случае изменения кадрового состава администрации Города Томска, места, дня, времени личного приема график личного приема утверждается в новой редакции не позднее трех рабочих дней со дня произошедших изменений. Сводная информация о графике личного приема должностных лиц, указанных в абзаце первом настоящего пункта, размещается в общедоступном для граждан месте в администрации Города Томска, на Официальном портале муниципального образования "Город Томск" в разделе "Администрация"/"Органы администрации"/"Администрация Города Томска"/"Комитет по общим вопросам администрации Города Томска"/"Обращения граждан"/"График приема". Информация о графике личного приема руководителя органа администрации Города Томска, являющегося юридическим лицом, размещается в общедоступном для граждан месте органа администрации Города Томска. (в ред. распоряжений администрации г. Томска от 23.04.2018 N p440, от 08.02.2019 N p141)

График личного приема должен содержать информацию о порядке проведения личного приема (в режиме видео-конференц-связи либо посредством присутствия в помещении, в

котором проводится личный прием), месте приема, лицах, осуществляющих прием, а также об установленных днях и времени приема.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 21.04.2021 N p426)

Запись на личный прием осуществляется советником (помощником) должностного лица администрации Города Томска либо муниципальным служащим, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема, в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней, в том числе, по телефону.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 21.04.2021 N p426)

5.6-2.12.4.2. На личном приеме, который ведет должностное лицо администрации Города Томска, в обязательном порядке присутствуют советник (помощник) должностного лица администрации Города Томска либо муниципальный служащий, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема, а также муниципальный(-ые) служащий(-е), приглашенный(-ые) на личный прием указанным должностным лицом администрации Города Томска. Должностное лицо администрации Города Томска, осуществляющее личный прием, а также муниципальный(-ые) служащий(-е), приглашенный(-ые) на личный прием указанным должностным лицом администрации Города Томска, обеспечивают свое участие в проведении личного приема в режиме видео-конференц-связи либо посредством личного присутствия в помещении, в котором проводится личный прием гражданина. Советник (помощник) должностного лица администрации Города Томска, осуществляющего личный прием, либо муниципальный служащий, на которого указанным должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема, обеспечивают свое участие в проведении личного приема посредством личного присутствия в помещении, в котором проводится личный прием гражданина.

(в ред. [распоряжения](#) администрации г. Томска от 21.04.2021 N p426)

Должностное лицо администрации Города Томска, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение заявителя, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке регистрации обращений граждан (в отношении заявителей - физических лиц) советником (помощником) должностного лица администрации Города Томска либо муниципальным служащим, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема.

5.6-2.12.4.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке регистрации обращений граждан (в отношении заявителей - физических лиц). В остальных случаях должностным лицом администрации Города Томска дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

При поступлении устного обращения в ходе прямого эфира, по которому требуются исключительно разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в прямом эфире.

5.6-2.12.4.4. В случае когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица администрации Города Томска, ведущего личный прием (прямой эфир), заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6-2.12.4.5. Во время личного приема заявитель имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

5.6-2.12.4.6. В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6-2.12.4.7. Приглашение граждан на личный прием, контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагаются на советника (помощника) должностного лица администрации Города Томска либо муниципального служащего, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема.

Личный прием граждан должностными лицами администрации Города Томска ведется согласно предварительной записи. Документ, удостоверяющий личность граждан, предъявляется непосредственно перед личным приемом советнику (помощнику) должностного лица администрации Города Томска либо муниципальному служащему, на которого должностным лицом администрации Города Томска возложена обязанность по организации личного приема.

5.6-2.12.4.8. Рассмотрение устного обращения должностным лицом администрации Города Томска и наложение резолюции осуществляются непосредственно при проведении личного приема.

5.6-2.12.5. Внесение муниципальным служащим по работе с обращениями в информационную систему "Канцелярия" содержания резолюции, информации о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметки о постановке на контроль сроков рассмотрения обращения, срока исполнения поручений и направление обращения и прилагаемых к нему документов исполнителю осуществляется в порядке, определенном [пунктом 5.6-2.8](#) настоящего Стандарта.

5.6-2.12.6. Рассмотрение устного обращения исполнителем и подготовка ответа на обращение осуществляются в порядке, определенном [пунктом 5.6-2.9](#) настоящего Стандарта.

5.6-2.12.7. Рассмотрение и подписание должностным лицом администрации Города Томска ответа на обращение осуществляются в порядке, определенном [пунктом 5.6-2.10](#) настоящего Стандарта.

5.6-2.12.8. Отправка ответа на обращение заявителю осуществляется в порядке, определенном [пунктом 5.6-2.11](#) настоящего Стандарта.

5.6-2.13. Муниципальный служащий по работе с обращениями размещает информацию об обращениях граждан и результатах их рассмотрения в соответствии с [подпунктом "б" пункта 2](#) Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" в подразделе структурного подразделения или органа администрации Города Томска, в котором зарегистрировано обращение, не позднее 2 числа месяца, следующего за отчетным.

(п. 5.6-2.13 введен [распоряжением](#) администрации г. Томска от 22.06.2020 N р601)