

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию  
муниципального образования городского округа «Сыктывкар»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (далее – Администрация), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан главой Администрации, заместителями главы Администрации, руководителем аппарата Администрации (далее – личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрацию и должностным лицам Администрации.

1.3. Место нахождения Администрации: 167000, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, дом 22.

Прием обращений осуществляется:

понедельник - четверг 8.45 - 17.00

пятница 8.45 - 16.45

перерыв на обед 12.30 - 13.30

суббота - воскресенье выходные дни.

Телефон Администрации: (8212) 294-125, факс (8212) 24-17-23;

Телефон отдела обращений граждан управления делами Администрации: (8212) 294-128;

Адрес электронной почты Администрации: [admsykt@syktyvkar.komi.com](mailto:admsykt@syktyvkar.komi.com).

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (сыктывкар.рф) (далее – официальный сайт Администрации).

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в Администрации на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте Администрации;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

В соответствии с постановлением Администрации от 31.05.2011 № 5/1367 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации МО ГО «Сыктывкар» и ее отраслевых (функциональных) органов» на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес Администрации;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты Администрации;
- настоящий Порядок.

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте Администрации, а также на информационных стендах Администрации является отдел обращений граждан управления делами Администрации (далее – Отдел обращений граждан).

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, 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;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

## **II. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального образования городского округа «Сыктывкар», настоящим Порядком.

2.2. Администрация, должностное лицо Администрации:

- 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится работником Отдела обращений граждан в системе электронного документооборота Администрации в течение 3 дней со дня поступления обращения в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день Администрации.

Требования к письменному обращению:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации.

Требования к электронному обращению:

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение и сообщается контактный телефон Администрации.

2.6. Обращение проверяется работником Отдела обращений граждан на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.7. При регистрации в системе электронного документооборота Администрации заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел Администрации;

- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно

поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка).

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.9. Зарегистрированное обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции к главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу Администрации о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

2.10. После оформления резолюции главой Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации обращение возвращается в Отдел обращений граждан для регистрации резолюции в системе электронного документооборота Администрации и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции. Исполнителями и соисполнителями являются руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, 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, определяет работника отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации, заместитель главы Администрации, руководитель аппарата Администрации 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 Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, 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 в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, глава Администрации, заместители главы Администрации, руководитель

аппарата Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации, руководителя аппарата Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой Администрации, заместителем главы Администрации составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции главы Администрации, заместителя главы Администрации, руководителя аппарата Администрации о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 дня направляется уведомление за подписью главы Администрации, заместителя главы Администрации, руководителя аппарата Администрации о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается работником Отдела обращений граждан в системе электронного документооборота Администрации в течение 1 дня со дня принятия такого решения главой Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;

- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Администрации;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Администрации;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе Администрации и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Администрации положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Администрация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного



самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.17. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 дней до окончания срока исполнения поручения, работник отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка.

2.19. Исполнитель в течение 1 дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации, либо подписывает ответ на обращение самостоятельно, в случае если такое поручение содержится в резолюции.

Исполнитель, являющийся руководителем отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, имеющего статус юридического лица, в случае подписания ответа на обращение самостоятельно, направляет копию ответа на обращение в Отдел обращений граждан для снятия с контроля в срок

не позднее 1 дня после самостоятельного направления ответа на обращение в адрес заявителя.

2.20. Глава Администрации, заместитель главы Администрации, руководитель аппарата Администрации в течение 3 дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.21. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.22. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью главы Администрации, заместителя главы Администрации, руководителя аппарата Администрации, руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации, не имеющего статуса юридического лица направляется исполнителем в Отдел обращений граждан для снятия с контроля в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Отдел обращений граждан в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в системе электронного документооборота Администрации, оформляет почтовое отправление в конверт и передает его по реестру в отдел работы с документами управления делами Администрации для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию или должностному лицу Администрации из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении № 2 к настоящему Порядку.

### III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Глава Администрации, заместители главы Администрации, руководитель аппарата Администрации ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится работниками Отдела обращений граждан:

- к главе Администрации в последнюю пятницу месяца с 08.45 до 16.45 часов, перерыв на обед с 12.30 до 13.30 часов;

- к заместителям главы Администрации, руководителю аппарата Администрации в понедельник, вторник, среду, четверг с 08.45 до 17.00 часов, в пятницу с 08.45 до 16.45 часов, перерыв на обед с 12.30 до 13.30 часов.

Предварительная запись на личный прием по телефону не производится.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи работником Отдела обращений граждан устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений работником Отдела обращений граждан подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации или соответствующего должностного лица Администрации с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- заявитель обжалует судебное решение;

- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием, работником Отдела обращений граждан заполняется карточка личного приема (далее – карточка) по форме (приложение № 3 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

После предварительной записи на личный прием к главе Администрации, заместителям главы Администрации, руководителю аппарата Администрации работником Отдела обращений граждан сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в Администрацию, проводится в специальных помещениях Администрации, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.4. Список граждан, приглашенных на личный прием к главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации (приложение № 4 к настоящему Порядку) формируется работником Отдела обращений граждан.

3.5. В ходе подготовки к личному приему главой Администрации работник Отдела обращений граждан осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.6. Организацию проведения личного приема главы Администрации, заместителей главы Администрации, руководителя аппарата Администрации осуществляет Отдел обращений граждан.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан главы Администрации осуществляет заместитель главы Администрации по организационным вопросам.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником Отдела обращений граждан по телефону, если до назначенной даты приема осталось меньше 2 дней, или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина), либо направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 3 рабочих дней до назначенной даты личного приема.

3.8. Работник Отдела обращений граждан перед началом личного приема проверяет у приглашенных граждан документ, удостоверяющий личность. Допуск граждан в здание администрации осуществляется в соответствии с распоряжением Администрации.

3.9. Личный прием главой Администрации, заместителями главы Администрации, руководителем аппарата Администрации осуществляется в порядке очередности, согласно списку граждан, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением Администрации.

3.10. Для участия в личном приеме, который проводят глава Администрации, заместители главы Администрации, руководитель аппарата Администрации могут быть приглашены заместители главы Администрации, а также руководители или работники отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.11. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

3.12. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.13. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.14. Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление поручений должностным лицам Администрации о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.15. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная главой Администрации, заместителем главы Администрации, руководителем аппарата Администрации карточка личного приема регистрируется работником Отдела обращений граждан в системе электронного документооборота Администрации.

3.16. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из списка граждан, приглашенных на личный прием к главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации в следующих случаях:

- при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником Отдела обращений граждан.

- по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.17. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

#### **IV. Формы контроля за рассмотрением обращений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками Администрации настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции руководителями отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится Отделом обращений граждан.

4.3. Обращение снимается с контроля Отделом обращений граждан в системе электронного документооборота Администрации после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя или предоставления копии ответа на обращение, направленного самостоятельно отраслевым (функциональным), территориальным органом Администрации, имеющим статус юридического лица.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения работник Отдела обращений граждан вносит в систему электронного документооборота Администрации.

4.4. В рамках осуществления общего контроля Отдел обращений граждан ежедневно направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений, со сроком рассмотрения на предстоящий день, по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля Отдел обращений граждан ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, направляет в адрес исполнителей уведомление (по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку) о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Ежемесячно 9-го числа месяца, следующего за отчетным, Отдел обращений граждан направляет в адрес начальника управления делами Администрации отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о

нарушении сроков рассмотрения обращений для представления заместителю главы Администрации по организационным вопросам.

Одновременно в адрес руководителей отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации Отделом обращений граждан направляются письма-уведомления о принятии соответствующих мер (в том числе дисциплинарного воздействия) к работникам, виновным в нарушении сроков рассмотрения обращений (далее – письма-уведомления), и недопустимости повторных нарушений.

4.7. Руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации, в адрес которых направлены письма-уведомления, в срок не позднее 30 дней, со дня регистрации письма-уведомления, направляют в Отдел обращений граждан информацию о принятых мерах с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности работников, допустивших нарушение сроков рассмотрения обращений для представления заместителю главы Администрации по организационным вопросам и доклада главе Администрации.

4.8. Заместитель главы Администрации по организационным вопросам ежемесячно докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на планерке, проводимой главой Администрации с участием заместителей главы Администрации, руководителя аппарата Администрации, в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.9. Работники отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

## **V. Списание обращений «В дело»**

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел Администрации (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой распоряжением Администрации.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка работником Отдела обращений граждан.

5.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в Отделе обращений граждан. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

## **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц Администрации при рассмотрении обращений**

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 7 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица Администрации, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу главе Администрации, заместителю главы Администрации, руководителю аппарата Администрации в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава (заместитель главы, руководитель аппарата) Администрации вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью главы Администрации, заместителя главы Администрации, руководителя



аппарата Администрации направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Рекомендуемая форма обращения

Администрация МО ГО «Сыктывкар»  
(наименование органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества главы администрации, заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_

Заявление (предложение, жалоба)

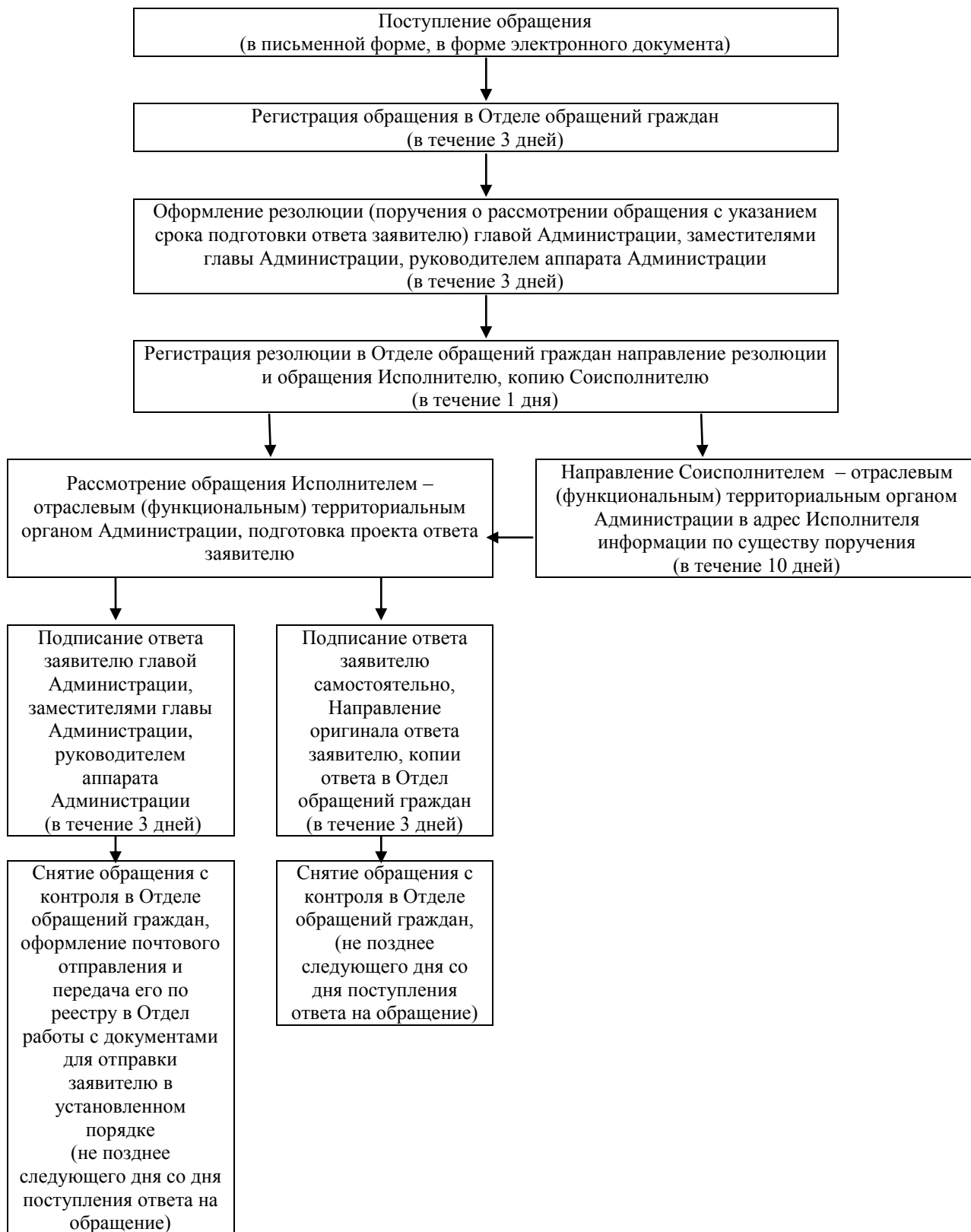
Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

**БЛОК-СХЕМА**  
Порядка рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»



Приложение № 3  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Карточка личного приема № \_\_\_\_\_

Дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заявитель, пришедший на личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

подпись

расшифровка подписи

Даны поручения:

1. Фамилия И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

2. Фамилия И.О. исполнителя: \_\_\_\_\_

Содержание поручения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

подпись

расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

Приложение № 4  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Список граждан, приглашенных  
на личный прием к главе (заместителю главы, руководителю аппарата)  
администрации МО ГО «Сыктывкар»

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы имени и отчества главы администрации, заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации)

\_\_\_\_\_ Дата личного приема граждан

Место проведения: кабинет № \_\_\_\_\_

№ п/п	Ф.И.О. гражданина	Ф.И.О. исполнителя	Время личного приема граждан
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Приложение № 5  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,  
зарегистрированных в отделе обращений граждан управления делами  
администрации МО ГО «Сыктывкар»  
срок исполнения « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата регистрации	Рег. номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Заведующий отделом обращений граждан  
управления делами администрации  
МО ГО «Сыктывкар» \_\_\_\_\_

подпись

Ф.И.О.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 6  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан,  
зарегистрированных в отделе обращений граждан управления делами  
администрации МО ГО «Сыктывкар»  
по состоянию на « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Отдел обращений граждан управления делами администрации МО ГО «Сыктывкар» информирует о наличии не рассмотренных в срок обращения граждан и уведомляет о необходимости незамедлительного направления ответа (ов) в адрес заявителя (ей).

Напоминаем, что за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан законодательством Российской Федерации предусмотрена административная ответственность.

Дата регистрации	Рег. номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Заведующий отделом обращений граждан  
управления делами администрации  
МО ГО «Сыктывкар» \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 7  
к Порядку рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию МО ГО «Сыктывкар»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)  
Администрации, а также должностных лиц Администрации  
при рассмотрении обращений

Администрация МО ГО «Сыктывкар»  
(наименование органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества главы  
администрации, заместителя главы администрации,  
руководителя аппарата Администрации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому  
должен быть направлен ответ:

\_\_\_\_\_  
контактный телефон: \_\_\_\_\_

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

».