



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КОТЛАС»**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 10 мая 2018 г. № 957

г. КОТЛАС

**О внесении изменений в Административный регламент  
по исполнению муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, в администрации  
муниципального образования «Котлас»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в администрации муниципального образования «Котлас», утвержденной распоряжением администрации МО «Котлас» от 12.03. 2014 г. № 70-р (с изменениями от 28.07.2015 № 206-р, от 29.12.2017 № 296-р), руководствуясь статьями 34 и 37 Устава МО «Котлас», администрация МО «Котлас» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести изменения в Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации муниципального образования «Котлас», утвержденный постановлением администрации МО «Котлас» от 24.05.2010 № 998 (с изменениями от 06.07.2010 № 1393, от 25.04.2012 № 1420, от 26.03.2015 № 795, от 11.02.2016 № 350), изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте муниципального образования «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя Аппарата администрации МО «Котлас» Ю.В. Михайлову.

Глава МО «Котлас»

А.В. Бральнин

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
МО «Котлас»  
от 10 мая 2018 г. № 957

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по исполнению муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступивших  
в администрацию МО «Котлас»**

**I. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной функции.

Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию МО «Котлас» (далее - администрация).

1.2. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - рассмотрение обращений, рассмотрение обращений граждан), поступивших в администрацию, осуществляется в соответствии с их адресацией Главой МО «Котлас», первым заместителем Главы МО «Котлас», руководителем Аппарата администрации и иными руководителями органов администрации в соответствии с их должностными инструкциями и положениями об органах администрации, которые они возглавляют) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Законом Архангельской области от 27.09.2006 № 222-12-ОЗ «О правовом регулировании муниципальной службы в Архангельской области»;
- Законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»;
- Уставом МО «Котлас»;
- Инструкцией по делопроизводству и организацией документооборота в администрации МО «Котлас»;
- Регламентом работы администрации МО «Котлас»;
- настоящим административным регламентом.

1.3. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является

рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.4. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## **II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной функции.

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- в приемной Главы МО «Котлас» - ответственным за делопроизводство специалистом Аппарата администрации (далее - специалист Аппарата); в приемных должностных лиц администрации - специалистами, ответственными за делопроизводство в соответствующем органе или структурном подразделении органа администрации (далее – специалисты, ответственные за делопроизводство); в Отделе по работе с обращениями граждан Аппарата администрации – специалистом Отдела (далее - специалист Отдела по работе с обращениями граждан) непосредственно обратившемуся гражданину или с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения на официальном сайте МО «Котлас» [www.kotlas-city.ru](http://www.kotlas-city.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.2. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок прилагаются (приложение № 1) и размещаются:

- на официальном сайте МО «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.kotlas-city.ru](http://www.kotlas-city.ru);

- в печатных СМИ МО «Котлас», на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан и ведении личного приема граждан.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки специалист Аппарата, специалисты, ответственные за делопроизводство, специалист Отдела по работе с обращениями граждан подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин; фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если специалист Аппарата, специалист, ответственный за делопроизводство, или специалист Отдела по работе с обращениями граждан, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан.

2.2.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

2.2.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня регистрации письменных обращений.

2.2.3. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен уполномоченными должностными лицами Администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.

2.3.1. Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для работы по рассмотрению обращений граждан.

2.3.2. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы информационными стендами, стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

## 2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.4.1. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае наличия в обращении сведений 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.

2.4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.3. Администрация или должностное лицо администрации при

получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.4. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.5. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому 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 МО «Котлас», должностное лицо администрации либо уполномоченное на то лицо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.4.7. В случае поступления в администрацию или должностному лицу администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации МО «Котлас», то гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4.8. 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.

## 2.5. Требования к письменному обращению граждан.

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

2.5.2. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

2.5.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Настоящим регламентом. В 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 такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 2.6. Организация личного приема граждан.

2.6.1. Прием граждан в администрации ведут уполномоченные должностные лица администрации в соответствии с графиком (приложение № 1).

2.6.2. Запись на прием к уполномоченным должностным лицам администрации производится в течение рабочего времени, установленного в соответствии с действующим регламентом работы администрации МО «Котлас».

2.6.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к уполномоченному должностному лицу администрации, оформляется карточка личного приема установленного образца (приложение № 2).

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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные настоящим регламентом для ответа на письменное обращение гражданина.

2.6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

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

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

2.6.6. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов на прием к уполномоченным должностным лицам могут быть приглашены специалисты соответствующих органов администрации.

2.6.7. Уполномоченное должностное лицо при рассмотрении обращений граждан, в пределах своей компетенции, может приглашать на прием специалистов подведомственных ему органов и структурных подразделений органов администрации; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

В ходе приема уполномоченное должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

Если гражданин в ходе личного приема оставляет свое обращение уполномоченному должностному лицу, указанное обращение регистрируется в установленном настоящим Регламентом порядке.

2.6.8. После завершения личного приема уполномоченными должностными лицами и согласно их поручениям специалист Apparата, специалист, ответственный за делопроизводство, оформляет рассылку документов в соответствии с поручением в срок не более 3 дней.

2.6.9. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема уполномоченных должностных лиц осуществляет специалист Apparата, специалист, ответственный за делопроизводство.

2.6.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление уполномоченному должностному лицу, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов «В дело» и при наличии подписи уполномоченного должностного лица, принявшего это решение, специалист, ответственный за делопроизводство, направляет ответ гражданину по устному обращению и снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

2.6.11. При личном приеме гражданин предъявляет документ,



удостоверяющий его личность.

### **III. Административные процедуры**

#### **3.1. Последовательность административных действий (процедур).**

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- исполнение справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Все поступившие письменные обращения граждан, в том числе по почте и «Интернету», и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат регистрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и организацией документооборота в администрации МО «Котлас».

3.2.2. Обращения, поступившие по факсу, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» принимаются и учитываются как письменные обращения.

#### **3.3. Регистрация поступивших обращений.**

##### **3.3.1. При регистрации обращений:**

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес, номер телефона. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается при регистрации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, указан конкретный срок

рассмотрения обращения, заполняется контрольный лист;

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется Глава МО «Котлас» или руководитель Аппарата администрации, который, в свою очередь, принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- письмо проверяется на повторность (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, 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) с целью принятия мер, предусмотренных действующим законодательством.

3.3.3. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.4. Для повторного письма, помимо текущей регистрации, указывается номер и дата поступления предыдущего(-их) обращения(-ий).

#### 3.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные обращения направляются должностным лицом, которому они адресованы (далее - адресат), в случае адресации Главе МО «Котлас» - им самим (лицом, исполняющим обязанности Главы МО «Котлас») либо руководителем Аппарата администрации по поручению Главы МО «Котлас» - на рассмотрение должностным лицам администрации, компетентным решать поставленные авторами вопросы, путем проставления на материальном носителе резолюции, содержащей дату направления, указания на ответственного исполнителя, личную подпись соответствующего должностного лица, при отсутствии указания на необходимость подготовить ответ за подписью адресата, исполнитель готовит ответ за своей подписью.

3.4.2. В случае, если заявитель ранее обращался в органы администрации и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение должностным лицам администрации в соответствии с блоком курируемых ими вопросов:

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается в орган (организацию), компетентный (-ую) решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные из

государственных органов и других организаций, в случае, если разрешение поставленных в них вопросов не входит в компетенцию администрации, возвращаются в направившую их организацию;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, организаций или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, организации или соответствующим должностным лицам.

3.4.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в организации, должностным лицам, подписываются уполномоченными должностными лицами администрации. Одновременно за их же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

### 3.5. Рассмотрение обращений.

3.5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.5.2. Срок рассмотрения обращения продлевается при наличии законных оснований в порядке, предусмотренном п. 3.8. настоящего административного регламента.

3.5.3. На обращении уполномоченное должностное лицо администрации прописывает поручение. Поручение должно содержать: наименование органа, структурного подразделения (органа) администрации, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5.4. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящую организацию, откуда поступило обращение) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа в соответствии с поручением.

На всех экземплярах ответа в нижнем левом углу указывается исполнитель в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в администрации МО «Котлас».

Ответ на обращение гражданина, подписываемый Главой МО «Котлас», первым заместителем Главы администрации МО «Котлас», руководителями органов администрации МО «Котлас», должен содержать на оборотной стороне последнего листа первого экземпляра документа визу согласования руководителя того органа или структурного подразделения органа администрации, работником которого является исполнитель ответа (заинтересованного лица).

3.5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- 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;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственные, муниципальные органы и иные организации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.7. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, которому адресовано обращение, либо уполномоченным на то лицом.

3.5.8. Ответ на обращение, поступившее по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу администрации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка

обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### 3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Личный прием граждан в администрации проводится уполномоченными должностными лицами администрации, органами администрации, их структурными подразделениями (приложение №1).

3.6.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность. Правом на внеочередной личный прием обладают лица, перечень которых устанавливается действующим законодательством.

3.6.3. Время ожидания в очереди на личный прием по предварительной записи не должно превышать 15 минут.

3.6.4. Специалист Аппарата, специалист, ответственный за делопроизводство (если прием ведется должностным лицом) либо сотрудник структурного подразделения, ведущий прием, приглашает прибывшего на личный прием гражданина, регистрирует его, вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, адрес, содержание устного обращения гражданина.

3.6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

3.6.6. Во время личного приема уполномоченное должностное лицо администрации вправе направить гражданина на беседу в соответствующие органы, структурные подразделения (органы) администрации, уполномоченные на решение поставленных в обращении вопросов, либо пригласить специалистов указанных органов, структурных подразделений органов администрации для участия в беседе с гражданином.

3.6.7. Во время личного приема уполномоченным должностным лицом, сотрудником органа, структурного подразделения органа администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.6.8. По окончании личного приема уполномоченное должностное лицо, сотрудник органа, структурного подразделения органа администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

3.6.9. Уполномоченное должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.10. После завершения личного приема уполномоченным должностным лицом и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, в срок не более 3 дней специалист Apparata, специалист, ответственный за делопроизводство, при необходимости оформляет рассылку документов с сопроводительным письмом.

3.6.11. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами администрации, ведущими прием по личным вопросам.

3.6.12. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема, направляется специалистом Apparata, специалистом, ответственным за делопроизводство уполномоченному должностному лицу, осуществлявшему прием не менее чем за три рабочих дня до истечения срока на ответ. Письменный ответ на поступившее на личном приеме от гражданина обращение готовится и направляется в порядке и сроки, установленные для ответа на письменное обращение.

3.6.13. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.14. Результатом приема граждан является разъяснение вопроса (устно, в ходе приема или письменно), с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

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

### 3.7. Постановка обращений граждан на контроль.

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Архангельской области, правительства Архангельской области, председателя Архангельского областного Собрания депутатов о рассмотрении обращений граждан.

3.7.3. В случае, если в ответе, полученном от государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций или должностных лиц, рассматривавших обращение, указывается, что

вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.7.4. Обращение возвращается в государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с должностной инструкцией осуществляют специалисты, ответственные за делопроизводство, специалист Аппарата, специалисты Отдела по работе с обращениями граждан.

3.7.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### 3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственные, муниципальные органы и иные организации или соответствующему должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее уполномоченному должностному лицу администрации не менее, чем за 3 дня до истечения срока на подготовку ответа на обращение.

3.8.3. Уполномоченное должностное лицо администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

### 3.9. Оформление ответа на обращение.

3.9.1. Ответы на обращения оформляются в письменном виде, подписываются уполномоченными должностными лицами администрации в пределах своей компетенции и направляются по указанному адресу.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.9.3. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.9.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.5. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа на обращение.

3.9.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту Аппарата, специалисту, ответственному за делопроизводство, им проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.8. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций регистрируются специалистом Аппарата, специалистом, ответственным за делопроизводство, а затем направляются уполномоченному должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

3.9.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и организации документооборота в администрации.

3.10. Исполнение справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения 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.

3.10.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом Аппарата, специалистом, ответственным за делопроизводство, специалистом Отдела по работе с обращениями граждан. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в



уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки о предоставлении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются: с понедельника по четверг - с 8.30 до 17.00, в пятницу с 8.30 до 15.30, кроме выходных и праздничных дней; в предпраздничные дни: с понедельника по четверг - с 08.30 до 16.00, в пятницу - с 8.30 до 14.30.

3.10.5. При получении запроса функции по телефону специалист, ответственный за делопроизводство:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

3.10.6. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.10.7. Результатом исполнения справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан при рассмотрении обращения, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками, осуществляется руководителями органов администрации.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по

рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных актов, указанных в п. 1.2. настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается должностными лицами органов администрации.

4.4 Общий контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Аппарата администрации.

4.5. Ответственность уполномоченных должностных лиц по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

Уполномоченные должностные лица несут персональную ответственность за:

- недоведение до граждан сведений о месте и времени личного приема;
- неправомерный отказ в личном приеме;
- утрату обращения гражданина, документов, связанных с его рассмотрением;
- неуведомление гражданина о переадресации его обращения или о продлении сроков его рассмотрения;
- отказ ознакомить гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- неисполнение письменного ответа;
- преследование гражданина за критику, содержащуюся в обращении;
- разглашение информации, содержащейся в обращении (за исключением передачи обращения органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов), а также персональных данных гражданина;
- пересылку обращения лицу, действия которого обжалует гражданин;
- за пропуск сроков для ответа на обращения граждан.

## **V. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе оказания муниципальной функции**

5.1 Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, должностному лицу, либо непосредственно в суд в соответствии с Федеральным законом от 08.03.2015 № 21-ФЗ «Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации».

5.2. Досудебное обжалование:

5.2.1. Получатели муниципальной функции имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

5.2.2. Граждане могут обращаться к Главе МО «Котлас» с жалобой на принятое по обращению решение, действие (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции.

5.2.3. При обращении гражданина в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признается обоснованной, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

5.3. Обжалование в судебном порядке:

Гражданин вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной функции в судах в соответствии с подведомственностью в порядке и в сроки, установленные законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламенту  
по исполнению муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, в администрации  
муниципального образования «Котлас»

**СВЕДЕНИЯ**

**о местонахождении, почтовом адресе администрации  
муниципального образования «Котлас», справочных  
телефонах, перечне должностных лиц, органов  
и структурных подразделений администрации МО «Котлас»,  
ведущих личный прием граждан, место и время приема**

Администрация муниципального образования «Котлас» располагается по адресу: г. Котлас, пл. Советов, дом 3.

Прием обращений граждан: каб. № 104 а, тел. 5-14-95.

Почтовый адрес администрации МО «Котлас»: 165300, г. Котлас, площадь Советов, дом 3.

Электронный адрес в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.kotlas-city.ru](http://www.kotlas-city.ru).

Справочные телефоны:

Приемная Главы МО «Котлас» тел. 5-15-11, факс: 5-15-11;

Приемная первого заместителя Главы администрации МО «Котлас» тел. 5-15-08, факс. 5-15-08;

Приемная начальника Управления экономического развития администрации МО «Котлас» тел. 2-01-18, факс 2-01-18;

Приемная начальника Управления городского хозяйства администрации МО «Котлас» тел. 2-01-18, факс 2-01-18;

Приемная начальника Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» тел. 2-20-50, факс 2-20-50;

Приемная Комитета по образованию Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» тел. 5-18-77, факс 5-18-77;

Приемная председателя Комитета по управлению имуществом администрации МО «Котлас» тел. 2-25-12, факс 2-25-12;

Приемная Главы администрации Вычегодского административного округа администрации МО «Котлас» тел. 3-70-22, факс 3-70-22.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**должностных лиц органов и структурных подразделений**  
**органов администрации МО «Котлас», ведущих прием**  
**граждан, место, время приема**

Должность	Приемные дни	Телефон	№ кабинета
Глава МО «Котлас»	первая, третья среда месяца с 14.00 до 17.30	5-15-11	209
Первый заместитель Главы администрации МО «Котлас»	вторая и четвертая среда месяца с 14.00 до 17.30	5-15-08	205
Глава администрации Вычегодского административного округа	первая, третья среда месяца с 14.00 до 17.30	3-70-22	пос. Вычегодский, ул. Ленина, д. 30, каб. 1
Заместитель Главы администрации Вычегодского административного округа	вторая, четвертая среда месяца с 14.00 до 17.30	3-70-22	пос. Вычегодский, ул. Ленина, д. 30, каб. 1
Начальник Управления городского хозяйства администрации МО «Котлас»	четверг с 16.00 до 17.30	2-01-18	208
Председатель Комитета дорожного хозяйства, благоустройства и экологии Управления городского хозяйства администрации	вторник с 15.00 до 17.00	2-03-14	106

<b>Должность</b>	<b>Приемные дни</b>	<b>Телефон</b>	<b>№ кабинета</b>
Специалисты Комитета дорожного хозяйства, благоустройства и экологии Управления городского хозяйства администрации МО «Котлас»	вторник с 10.00 до 12.00 с 14.00 до 17.00	2-05-35 5-32-99 2-47-09	101 А  101
Начальник Отдела по учету и распределению жилья Комитета жилищно-коммунального хозяйства Управления городского хозяйства администрации МО «Котлас»	среда, четверг с 9.00 до 12.30; с 13.30 до 16.30	2-15-89	201
Специалисты Отдела по учету и распределению жилья Комитета жилищно-коммунального хозяйства Управления городского хозяйства администрации МО «Котлас»	среда, четверг с 9.00 до 12.30; с 13.30 до 16.30	2-15-89	201
Начальник Управления экономического развития администрации МО «Котлас»	вторник с 16.00 до 17.30	2-01-18	208
Председатель Комитета по управлению имуществом администрации МО «Котлас»	среда с 8.30 до 12.30, с 13.30 до 17.30	2-25-12	321
Начальник Отдела по земельным отношениям Комитета по управлению имуществом администрации МО «Котлас»	вторник с 9.00 до 12.30, четверг с 13.30 до 16.30	2-74-89	311

<b>Должность</b>	<b>Приемные дни</b>	<b>Телефон</b>	<b>№ кабинета</b>
Специалисты Отдела по земельным отношениям Комитета по управлению имуществом администрации МО «Котлас»	вторник с 9.00 до 12.30, четверг с 13.30 до 16.30	2-74-89 2-01-61	311
Начальник Отдела архитектуры и градостроительства администрации МО «Котлас»	среда с 14.00 до 16.30	2-24-85	401
Заместитель начальника Отдела архитектуры и градостроительства администрации МО «Котлас»	среда с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.30	2-23-02	416
Специалисты Отдела архитектуры и градостроительства администрации МО «Котлас»	среда с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.30	2-03-35 2-62-25	403
Начальник Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас»	первый, третий вторник месяца с 14.00 до 16.00	2-20-50	312
Председатель Комитета по образованию Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас»	второй, четвертый вторник месяца с 14.00 до 16.00	5-18-77	307
Председатель Комитета по культуре, туризму и молодежной политике Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас»	третий четверг месяца с 15.00 до 17.00	2-62-33	304

<b>Должность</b>	<b>Приемные дни</b>	<b>Телефон</b>	<b>№ кабинета</b>
Председатель Комитета по физической культуре и спорту Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас»	первый, третий вторник месяца с 14.00 до 16.00	2-74-68	105
Начальник Отдела опеки и попечительства Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас»	вторник с 9.00 до 16.00 пятница с 9.00 до 15.00	2-06-39	ул. Маяковского, д. 7а, каб. 2
Заведующий Правовым отделом Аппарата администрации МО «Котлас»	четверг с 14.00 до 17.00	2-03-93	207



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Административному регламенту  
по исполнению муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том  
числе юридических лиц, в администрации  
муниципального образования «Котлас»

<b>Карточка личного приема граждан (объединений граждан)</b>	
<b>Фамилия, имя, отчество</b>	
<b>Адрес заявителя</b>	
<b>Дата приема фамилия должностного лица, ведущего прием</b>	
<b>Содержание вопроса</b>	
<b>Ответы по существу</b>	
<b>Поручение руководства</b>	
<b>Срок исполнения</b>	
<b>Отметка об исполнении</b>	
<b>Примечание</b>	