



## ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КОТЛАС»

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 02 марта 2007 года

№ 213-р

Об утверждении Порядка работы администрации МО «Котлас» с обращениями граждан к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас»

В связи с необходимостью упорядочения работы с обращениями граждан и в целях дополнительного регулирования указанной работы, в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», руководствуясь ст. 34 Устава МО «Котлас»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы администрации МО «Котлас» с обращениями граждан к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас».

2. Отделу внешних и общественных связей Apparата администрации МО «Котлас» опубликовать прилагаемый Порядок в газете «Двинская правда» и разместить на официальном сайте.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя Apparата администрации МО «Котлас» Филиппеву Т.В..

Глава МО «Котлас»

С.Н.Мелентьев

**ПОРЯДОК  
РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ МО «КОТЛАС» С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН К ГЛАВЕ МО  
«КОТЛАС», В АДМИНИСТРАЦИЮ МО «КОТЛАС»  
И К ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦАМ АДМИНИСТРАЦИИ МО «КОТЛАС»**

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Котлас», муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления МО «Котлас».

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас» письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к указанным должностным лицам;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации МО «Котлас», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 Главы МО «Котлас», администрации МО «Котлас» и должностных лиц администрации МО «Котлас» либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации МО «Котлас».

3. Право граждан на обращение к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас»

1. В муниципальном образовании «Котлас» (далее - муниципальное образование) каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего законного представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас», в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории муниципального образования, пользуются правом на обращения, определенным настоящим Порядком, наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено федеральными законами или международными договорами Российской Федерации.

2. Глава МО «Котлас» и должностные лица администрации МО «Котлас» (далее – должностные лица) в пределах своих полномочий обязаны организовать работу таким образом, чтобы каждое обращение получило своевременный, объективный и мотивированный ответ, а также окончательное разрешение в том органе администрации МО «Котлас» и тем должностным лицом, к компетенции которых относится решение вопроса, в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

3. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. При рассмотрении обращения Главой МО «Котлас» или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас», к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### 5. Письменное обращение гражданина

1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес Главы МО «Котлас», администрации МО «Котлас» или должностного лица администрации МО «Котлас», которому направляется обращение, изложение сущности обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

2. Обращение гражданина, которое не содержит его фамилию и почтовый адрес, признается анонимным.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени гражданина (граждан), должны быть удостоверены в установленном законодательством порядке, а в случае коллективного обращения - подписями участников митинга или собрания граждан.

4. Переписка с гражданином может быть прекращена в случаях, если:

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава МО «Котлас», должностное лицо 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 Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. В уведомлении перечисляются реквизиты предыдущих писем гражданина и ответов на его обращения;

2) получено письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Глава МО «Котлас» или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) обращение подано в интересах третьих лиц, которые письменно возражают против рассмотрения обращения;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. О прекращении переписки гражданин уведомляется в сроки, установленные разделом 8 настоящего Порядка.

6. 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, на которое дается ответ в соответствии с настоящим Порядком.

#### 6. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан Главой МО «Котлас» и должностными лицами и администрации МО «Котлас» проводится в соответствии с графиком приема (приложение № 1 к настоящему Порядку). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем публикации в газете «Двинская правда» и на официальном сайте города. Запись на личный прием ведется специалистом

приемной путем оформления карточки личного приема (приложение № 2 к настоящему Порядку). В карточке личного приема указываются: фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина, содержание устного обращения. Запись на прием может осуществляться по телефону, указанному в информации о личном приеме, или при личном обращении гражданина.

2. Круг лиц, ведущих личный прием, и время его проведения определяются согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4. 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, что также фиксируется в карточке личного приема.

5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы МО «Котлас», администрации МО «Котлас», должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. При записи на личный прием специалистом приемной проверяется, давался ли обратившемуся гражданину ранее ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом доводится до должностного лица, ответы на обращения приобщаются к карточке личного приема.

8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если:

- он допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответ на вопрос не может быть дан без разглашения государственной или иной охраняемой законом тайны.

## 7. Адресаты обращений граждан

1. Предложения, заявления в целях их своевременного рассмотрения подаются Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас», к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в них вопросов.

Жалобы подаются Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас», которым непосредственно подчинены организации, структурные подразделения и должностные лица, чьи действия обжалуются.

При этом одновременное обжалование в суд по предмету обращения не исключает его рассмотрение указанным вышестоящим органом, должностным лицом в порядке, установленном настоящим Порядком.

2. Обращения граждан рассматриваются Главой МО «Котлас» и должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

Обращения по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию Главы МО «Котлас», администрации МО «Котлас», должностного лица, подлежат пересылке не позднее, чем в семидневный срок со дня их поступления по подведомственности с извещением об этом граждан, подавших обращения.

В случае, если обращение пересылается, к нему должны прилагаться имеющиеся по этому вопросу материалы, необходимые для его разрешения.

3. Не допускается пересылать жалобы для рассмотрения и принятия решения тем органам администрации МО «Котлас» и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 3 настоящего раздела, 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.

## 8. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть продлены Главой МО «Котлас», но не более чем на 30 дней с уведомлением лица, направившего обращение.

При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать 60 дней, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения заявления или жалобы продлевается на весь период судебного разбирательства.

4. В случае отклонения обращения в ответе указываются мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

## 9. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

1. Глава МО «Котлас», должностные лица администрации МО «Котлас» обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

Должностные лица обязаны внимательно рассматривать сущность обращений, в случаях необходимости - истребовать нужные документы, направлять работников на места проверки, принимать обоснованные решения и обеспечивать их своевременное и правильное исполнение.

2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

- неведение до граждан сведений о месте и времени личного приема;
- нарушение графика личного приема граждан;
- неправомерный отказ в личном приеме;
- утрату обращения гражданина;
- неуведомление гражданина о переадресации его обращения или о продлении сроков его рассмотрения;
- отказ ознакомить гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- непредоставление письменного ответа;
- преследование гражданина за критику, содержащуюся в обращении;
- за 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.

3. Проекты ответов за подписью Главы МО «Котлас», должностного лица администрации МО «Котлас» представляются указанным лицам исполнителями не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания срока рассмотрения.

4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства работником, которому поручена эта работа.

Указанные лица ответственны за прием и регистрацию обращений. При приеме обращений совершаются следующие действия: проверяется правильность адресата, целостность упаковки, конверта. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем документов, формируется дело. При необходимости делаются отметки за личной подписью лица, ответственного за прием обращений, об отсутствии обращения в конверте, о наличии подлинных документов и т.п.

В случае, если в конверте обнаружены деньги, ценные бумаги, подарки, подлинные документы, они возвращаются заявителю заказным письмом с уведомлением или бандеролью.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию МО «Котлас», ее орган или структурное подразделение или соответствующему должностному лицу.

6. При поступлении обращения на имя конкретного должностного лица с пометкой «лично» оно передается указанному лицу не вскрытым. В случае, если такое обращение не носит личного характера, получившее их лицо обязано передать обращение для регистрации.

7. При поступлении повторных обращений делается соответствующая запись с отметкой «повторно», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение данного обращения, информируется о результатах рассмотрения предыдущих обращений гражданина. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные в несколько инстанций и поступившие оттуда на рассмотрение, регистрируются под номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

8. Обращения граждан, изложенные в письменной или устной форме на личном приеме, а также обращения граждан, полученные по почте, телефаксу, телеграфу или иным путем, должны быть зарегистрированы в соответствии с настоящим Порядком.

9. В случае, если гражданин подал письменное обращение непосредственно Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас», по его просьбе на копии такого обращения лицо, принявшее обращение, обязано поставить свою подпись, указав дату и время регистрации обращения.

10. Лица, задействованные в рассмотрении обращения, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

11. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы автору.

#### 10. Предложения, направленные на совершенствование муниципальных правовых актов

1. Граждане могут обращаться с предложениями по совершенствованию муниципальных правовых актов к субъектам права нормотворческой инициативы, определенным Уставом муниципального образования «Котлас».

2. Предложения по совершенствованию муниципальных правовых актов изучаются, обобщаются, рассматриваются Главой МО «Котлас», администрацией МО «Котлас» и должностными лицами администрации МО «Котлас» и могут учитываться при разработке проектов решений, а также при составлении программ нормотворческих работ.

#### 11. Обязанности по рассмотрению заявления

1. Глава МО «Котлас», администрация МО «Котлас» и должностные лица администрации МО «Котлас», в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

- 1) принять и зарегистрировать заявление;
- 2) рассмотреть заявление по существу в установленный настоящим Порядком срок;
- 3) дать мотивированный ответ по существу заявления.

#### 12. Обязанности по рассмотрению жалобы

1. Глава МО «Котлас», администрация МО «Котлас» и должностные лица администрации МО «Котлас», в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

- 1) принять и зарегистрировать жалобу;
- 2) рассмотреть жалобу по существу в установленный настоящим Порядком срок, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в жалобе;
- 3) в случае необходимости - истребовать дополнительные материалы, объяснения у должностных лиц, приглашать экспертов;
- 4) принять мотивированное и обоснованное решение по жалобе и обеспечить его исполнение;
- 5) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Порядком срок в письменной или, по согласованию с гражданином, устной форме.

#### 13. Решение по жалобе

1. В результате рассмотрения жалобы Глава МО «Котлас», администрация МО «Котлас» или должностное лицо администрации МО «Котлас» принимают одно из следующих решений:

- 1) полное или частичное решение вопросов по предмету жалобы, по восстановлению нарушенного права гражданина;
- 2) отказ в полном или частичном удовлетворении жалобы.

2. Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта, в необходимых случаях - указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения, сведения о привлечении должностного лица, принявшего незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, указание на иные возможности гражданина в решении поставленных им вопросов, а также порядок обжалования принятого решения.

#### 14. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### 15. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

1. Глава МО «Котлас» и должностные лица обязаны проводить учет, анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, учитывать их содержание в принимаемых нормативных правовых актах и устранять причины и условия, порождающие нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Контроль за состоянием работы по приему граждан и рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Аппарата администрации МО «Котлас».

Приложение № 1 к Порядку работы администрации МО «Котлас» с обращениями граждан к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас»

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

Глава МО «Котлас»	1 и 3 среда месяца с 14 до 17 часов (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 206)
Первый заместитель Главы администрации МО «Котлас»	2 и 4 среда месяца с 14 до 17 часов (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 203)
Глава администрации Вычегодского административного округа администрации МО «Котлас» (пос. Вычегодский)	Каждая среда месяца с 15 до 17 часов (п. Вычегодский, ул. Ленина, 60)
Заместитель Главы администрации МО «Котлас», начальник Управления экономического развития	1 и 3 среда месяца с 15 до 17 часов (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 313)
Заместитель Главы администрации МО «Котлас», начальник Управления по социальным вопросам	1 и 3 вторник месяца с 14 до 16 часов (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 317)
Председатель Комитета по управлению имуществом	Каждый четверг месяца с 14 до 16 (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 309)
Жилищный отдел Комитета по управлению имуществом	Каждые среду и четверг месяца с 8-30 до 12-30 и с 13-30 до 17-00 (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 201)
Отдел по земельным отношениям Комитета по управлению имуществом	Каждые вторник и среду месяца с 9-00 до 12-30 и с 13-30 до 16-00 (г. Котлас, пл. Советов, 3, каб. 305)
Начальник Управления городского хозяйства	1 и 3 понедельник месяца (г. Котлас, пл. Советов, 3 каб. 211)

Приложение № 2 к Порядку работы администрации МО «Котлас» с обращениями граждан к Главе МО «Котлас», в администрацию МО «Котлас» и к должностным лицам администрации МО «Котлас»

Карточка личного приема граждан	
Фамилия, имя, отчество	
Адрес заявителя	
Дата приема	
Содержание вопроса	
Ответы по существу	
Поручение руководства	
Срок исполнения	
Отметка об исполнении	
Примечание	