

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА "СЫКТЫВКАР"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 25 октября 2017 г. N 10/3647**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ МО ГО "СЫКТЫВКАР"**

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 15.02.2018 N 2/464, от 19.04.2018 N 4/1089, от 03.07.2018 N 7/1708, от 18.03.2021 N 3/713, от 28.09.2022 N 9/3078, от 13.11.2023 N 11/3961)

Руководствуясь Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Республики Коми от 11.05.2010 N 47-РЗ "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми", [ст. 44 Устава](#) муниципального образования городского округа "Сыктывкар", администрация МО ГО "Сыктывкар" постановляет:

1. Утвердить [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО ГО "Сыктывкар", согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отраслевым (функциональным), территориальным органам администрации МО ГО "Сыктывкар" в работе с обращениями граждан (организаций) руководствоваться настоящим постановлением.

3. Управлению муниципальной службы, кадров и противодействия коррупции администрации МО ГО "Сыктывкар", кадровым службам отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации МО ГО "Сыктывкар" при приеме на работу ознакамливать работников под подпись с настоящим постановлением.

(п. 3 в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 18.03.2021 N 3/713)

4. Признать утратившим силу [постановление](#) администрации МО ГО "Сыктывкар" от 02.11.2016 N 11/3583 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО ГО "Сыктывкар".

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации МО ГО "Сыктывкар" Сергееву И.А.

(п. 6 в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 18.03.2021 N 3/713)

Глава МО ГО "Сыктывкар" -  
руководитель администрации  
В.КОЗЛОВ

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ  
В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА "СЫКТЫВКАР"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений администрации МО городского округа "Сыктывкар"  
от 18.03.2021 N 3/713, от 28.09.2022 N 9/3078, от 13.11.2023 N 11/3961)

**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, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращение), и проведения личного приема граждан главой муниципального образования городского округа "Сыктывкар" - руководителем Администрации (далее - глава МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации), первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя Администрации, руководителем аппарата Администрации (далее - личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители.

Полномочия уполномоченных представителей, 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.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Производство гражданином аудио- и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя Администрации, не предусмотрено [статьей 5](#) и [статьей 13](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

График (режим) работы Администрации:

понедельник - четверг	8.45 - 17.00
пятница	8.45 - 16.45
перерыв на обед	12.30 - 13.30
суббота - воскресенье	выходные дни

Телефон отдела работы с документами управления делами Администрации: (8212) 294-125, факс (8212) 24-17-23.

Телефон отдела обращений граждан управления делами Администрации (далее - Отдел обращений граждан): (8212) 294-128.

Адрес электронной почты Администрации: [admsykt@sykt.rkomi.ru](mailto:admsykt@sykt.rkomi.ru).  
(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 28.09.2022 N 9/3078)

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": ([syktivkar.rf](http://syktivkar.rf)) (далее - официальный сайт Администрации).

1.4. Обратиться в Администрацию и к должностным лицам Администрации можно следующими способами:

- в письменной форме:

направить обращение почтовым отправлением по адресу: 167000, г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, д. 22, Администрация МО ГО "Сыктывкар";

доставить обращение лично в отдел обращений граждан управления делами Администрации (далее - Отдел обращений граждан) по адресу: 167000, г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, д. 22, кабинет N 101;

оставить обращение в почтовом ящике для обращений граждан, расположенном в фойе первого этажа здания Администрации;

- в форме электронного документа:

через "Web-приемную", размещенную на официальном сайте Администрации в разделе "Обратиться в администрацию";

на адрес электронной почты Администрации: [admsykt@sykt.rkomi.ru](mailto:admsykt@sykt.rkomi.ru);

Абз. 9 п. 1.4 вступает в силу с 01.01.2025 ([п. 2 Постановления администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961](#)).

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

- устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя Администрации, руководителем аппарата Администрации.

(п. 1.4 в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

1.5. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена гражданами:

- непосредственно в Администрации на информационных стендах;
- на официальном сайте Администрации в разделе "Обратиться в администрацию";
- устно по телефону Отдела обращений граждан;
- по почте (по обращениям в письменной форме граждан);

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

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 разделе "Обратиться в администрацию".

1.6. 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.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- 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, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ), Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным [законом](#) от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации", [Конституцией](#) Республики Коми, [Законом](#) Республики Коми от 11.05.2010 N 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](#) Закона N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#) Закона N 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- уведомляет гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Закона N 59-ФЗ.

2.3. При рассмотрении обращения Администрацией или должностным лицом Администрации гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Закона N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#) Закона N 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4. Регистрация обращений производится работниками 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 - обращение в письменной форме) или в форме электронного документа.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

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

2.5. Требования к обращению в письменной форме:

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации, гражданин в обязательном порядке указывает наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

2.5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

Рекомендуемая форма [обращения](#) в письменной форме приведена в приложении N 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации в разделе "Обратиться в администрацию".

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

2.5.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, в течение 1 рабочего дня со дня поступления направляется по электронной почте Outlook в Отдел обращений граждан для регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

В соответствии с [Постановлением](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961 с 01.01.2025 в абз. 1 п. 2.5.4 слова "адрес электронной почты" будут заменены словами "а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале", слово "которому" будет заменено словом "которым".

2.5.4. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Регистрации и учету в системе электронного документооборота Администрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным [пунктом 2.5](#) настоящего Порядка.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения в письменной форме ставится штамп Отдела обращений граждан с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

2.8. 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.

2.9. При регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации заполняется регистрационная карточка обращения, в которую вносятся следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);

- дата обращения;

- вопрос (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений);

- фамилия и инициалы должностного лица, которому адресовано обращение (в именительном падеже);

В соответствии с [Постановлением](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961 с 01.01.2025 абз. 6 п. 2.9 после слов "электронная почта," будет дополнен словами "Единый портал,".

- способ получения обращения (лично, почта, из ящика для обращений, Web-приемная, электронная почта, курьер, факс), если обращение в письменной форме 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;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- тип обращения (предложение, заявление или жалоба);

- содержание (суть предложения, заявления или жалобы);

- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера ранее зарегистрированного обращения;

- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел Администрации и дата регистрации.

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

2.11. Зарегистрированное в системе электронного документооборота Администрации обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение по компетенции и оформление резолюции главе МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации. Срок оформления резолюции составляет не более 1 дня со дня получения обращения.

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

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации.

2.12. После оформления резолюции главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем 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 с указанием срока подготовки ответа.

Резолюции на обращения, оформленные первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя Администрации, руководителем аппарата Администрации, направляются исполнителям работниками отдела организационной работы управления делами Администрации по системе электронного документооборота Администрации не позднее следующего дня со дня получения резолюции с указанием срока подготовки ответа.

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 скан-копия обращения и резолюции по системе электронного документооборота Администрации.

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.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), 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.

2.14. В соответствии со [статьей 11](#) Закона N 59-ФЗ:

- в случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)



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

- при получении обращения в письменной форме, 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 гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- в случае если текст обращения в письменной форме 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 в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- в случае если текст обращения в письменной форме 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 7 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- в случае если в обращении в письменной форме 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместитель руководителя 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 ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- в случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Закона N 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается электронный адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

- 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.

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Закона N 59-ФЗ, глава МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителем руководителя Администрации, руководителем аппарата Администрации составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина в течение 1 дня со дня получения резолюции направляется уведомление за подписью главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации о продлении срока рассмотрения его 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителем руководителя Администрации, руководителем аппарата Администрации.

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции Администрации 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 потребуется 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.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, в пределах компетенции Администрации 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;

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

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

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления.

2.18. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции Администрации 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 (бездействий) положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом в течение рабочего дня со дня признания жалобы обоснованной направляется главе МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации для принятия решения в соответствии с законодательством в пределах своей компетенции. О результатах рассмотрения сообщается гражданину в установленный срок.

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

2.19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, обращение в течение 7 дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N

11/3961)

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

Администрация или должностное лицо при направлении обращения в письменной форме 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 обращения в письменной форме.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

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.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению.

(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

2.20. При обращении гражданина с вопросом, 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместитель руководителя Администрации, руководитель аппарата Администрации, должностное 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.

2.21. 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 на обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Закона N 59-ФЗ.

2.22. Исполнитель в течение 1 дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания главе МО ГО "Сыктывкар" -

руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя 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, обладающего правами 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 направления ответа.

2.23. Глава МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместитель руководителя Администрации, руководитель аппарата Администрации в течение 3 дней со дня поступления проекта ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

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

2.25. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации, руководителя отраслевого (функционального) органа Администрации, не обладающего статусом 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.

В соответствии с [Постановлением](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961 с 01.01.2025 абз. 3 п. 2.25 после слов "должностному лицу Администрации в форме электронного документа" будет дополнен словами "или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании".

Ответ на обращение направляется Отделом обращений граждан в форме электронного документа 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, путем оформления почтового отправления в конверт и передачи его по реестру в Отдел работы с документами для отправки в установленном порядке.

Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации 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](#) Закона N 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": (сыктывкар.рф).

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 срок, указанный в [части 1 статьи 12](#) Закона N 59-ФЗ, в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

[Блок-схема](#) Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении N 2 к настоящему Порядку.

2.26. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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, производится по письменному заявлению автора обращения в течение 15 дней со дня его регистрации в системе электронного документооборота Администрации.

При ознакомлении с документами и материалами гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае, если фамилия, имя или отчество гражданина и адрес, указанные в документе, удостоверяющем личность, не совпадают с указанными в обращении фамилией, именем или отчеством автора, почтовым адресом, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, гражданину необходимо предоставить доверенность для исключения возможности разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. В ином случае гражданину отказывается в ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения данного обращения, поскольку ознакомление с ними повлечет за собой нарушение [статей 23 и 24](#) Конституции Российской Федерации и [Закона N 59-ФЗ](#).

Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, не предусматривает их копирования в любой форме, поскольку данное право не предусмотрено [Законом N 59-ФЗ](#).

В случае принятия решения об отказе в ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется письменный ответ с разъяснениями права на обжалование принятого решения в прокуратуру или в суд по адресу, указанному в заявлении.

В случае принятия решения об ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется приглашение по адресу, указанному в заявлении.

Ознакомление гражданина с документами и материалами производится работником отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, в котором рассматривалось обращение, в присутствии работников Отдела обращений граждан по адресу: 167000, г. Сыктывкар, ул. Бабушкина, д. 22, кабинет N 101 в приемные дни: понедельник, вторник, среда, четверг с 8.45 до 17.00, пятница с 8.45 до 16.45, перерыв на обед с 12.30 до 13.30, суббота и воскресенье - выходные дни.

После ознакомления гражданина с документами и материалами составляется акт, который подписывается гражданином, ответственным работником отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, работниками Отдела обращений граждан, присутствовавшими при ознакомлении, по форме, установленной приложением N 3 к настоящему Порядку. Акты об ознакомлении граждан с документами и материалами в соответствии с пунктами 5.2 и 5.5 раздела V настоящего Порядка подшиваются "В дело" и хранятся в Отделе обращений граждан.

### III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Глава МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя 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 к главе МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителям руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации производится работниками Отдела обращений граждан по телефону (8212) 294-128 или при непосредственном обращении гражданина в Отдел обращений граждан 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.

При записи на личный прием работником Отдела обращений граждан заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение N 4 к настоящему Порядку), в которую вносятся со слов гражданина следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, дата рождения, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

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

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений работником Отдела обращений граждан распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

В ходе предварительной записи гражданину отказывается в записи на личный прием в случае, если:

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

- гражданин обжалует судебное решение;

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

После предварительной записи на личный прием к главе МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителям руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации работником

Отдела обращений граждан сообщается гражданину фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан гражданин, дата и время личного приема, номер кабинета, а также о последствиях опоздания более чем на 15 минут на личный прием.

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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации (приложение N 5 к настоящему Порядку) формируется работником Отдела обращений граждан.

3.5. В ходе подготовки к личному приему главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации работник Отдела обращений граждан осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.6. Организацию проведения личного приема главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации осуществляет Отдел обращений граждан.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации осуществляет заместитель руководителя Администрации, курирующий деятельность управления делами Администрации.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником Отдела обращений граждан по телефону или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде не позднее 3 дней до даты личного приема.

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание Администрации осуществляется в соответствии с распоряжением Администрации.

3.9. Личный прием главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя 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.

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации, осуществляющих личный прием, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 15 минут и при наличии в графике личного приема свободного времени личного приема граждан на данный день гражданину по решению главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого



заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации, осуществляющих личный прием, предлагается данное свободное время личного приема.

3.10. Для участия в личном приеме, который проводят глава МО ГО "Сыктывкар" - руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации, могут быть приглашены заместители руководителя 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 со дня регистрации карточки в системе электронного документооборота Администрации.

3.12. Обращения в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации обращения в письменной форме в системе электронного документооборота Администрации производится запись в карточке.  
(в ред. [Постановления](#) администрации МО городского округа "Сыктывкар" от 13.11.2023 N 11/3961)

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 с его согласия 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

существо поставленных в обращении вопросов.

3.15. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителем руководителя 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя 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.

3.18. Руководители отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации, имеющих статус юридического лица, ведут личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с нормативными правовыми актами отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

Графики личного приема граждан руководителей отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации, имеющих статус юридического лица, утвержденные соответствующим нормативным правовым актом, предоставляются в управление делами Администрации для размещения на информационных стендах Администрации и Отдела обращений граждан в фойе первого этажа здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации в разделе "Обратиться в администрацию".

#### **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, принятие 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 работником Отдела обращений граждан в системе электронного документооборота Администрации в течение одного дня после предоставления ответа на обращение для отправки в установленном порядке 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.

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 в системе электронного документооборота Администрации **напоминание** о наступлении срока рассмотрения обращений со сроком рассмотрения на предстоящий день по форме согласно приложению N 6 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 N 7 к настоящему Порядку) о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа на обращение.

4.6. Ежемесячно 9-го числа месяца, следующего за отчетным, заведующий Отделом обращений граждан направляет в адрес начальника управления делами Администрации отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений для представления заместителю руководителя Администрации, курирующему деятельность управления делами Администрации.

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 руководителя Администрации, курирующему деятельность управления делами Администрации, и доклада главе МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации.

4.8. Заместитель руководителя Администрации, курирующий деятельность управления делами Администрации, ежемесячно докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о не исполненных в срок обращениях на планерке, проводимой главой МО ГО "Сыктывкар" - руководителем Администрации, с участием первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя 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, резолюций и их полнота. Не рассмотренные 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 N 8 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные [пунктом 2.5 раздела II](#) 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителю руководителя Администрации, руководителю аппарата Администрации в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации в системе электронного документооборота Администрации.

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 (первый заместитель руководителя, заместитель руководителя, 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 МО ГО "Сыктывкар" - руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации направляется в адрес гражданина в течение 1 дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с [пунктом 2.18](#) настоящего Порядка.

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 гражданину 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 N 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 МО ГО "Сыктывкар" –  
руководителя Администрации, первого  
заместителя руководителя  
Администрации, заместителя  
руководителя Администрации,  
руководителя аппарата Администрации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)  
проживающего (-ей) по адресу:

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

Заявление (предложение, жалоба)

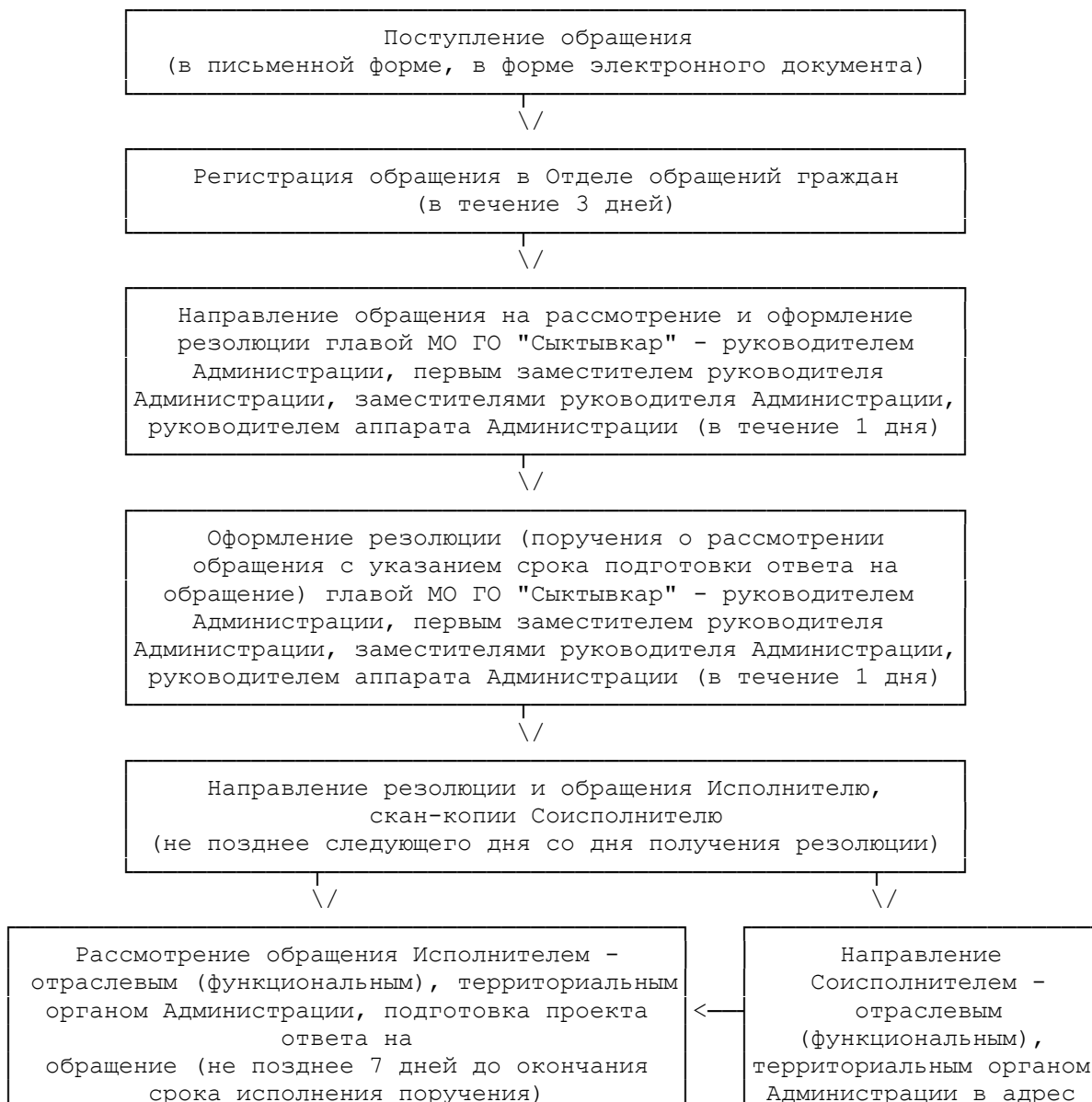
Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

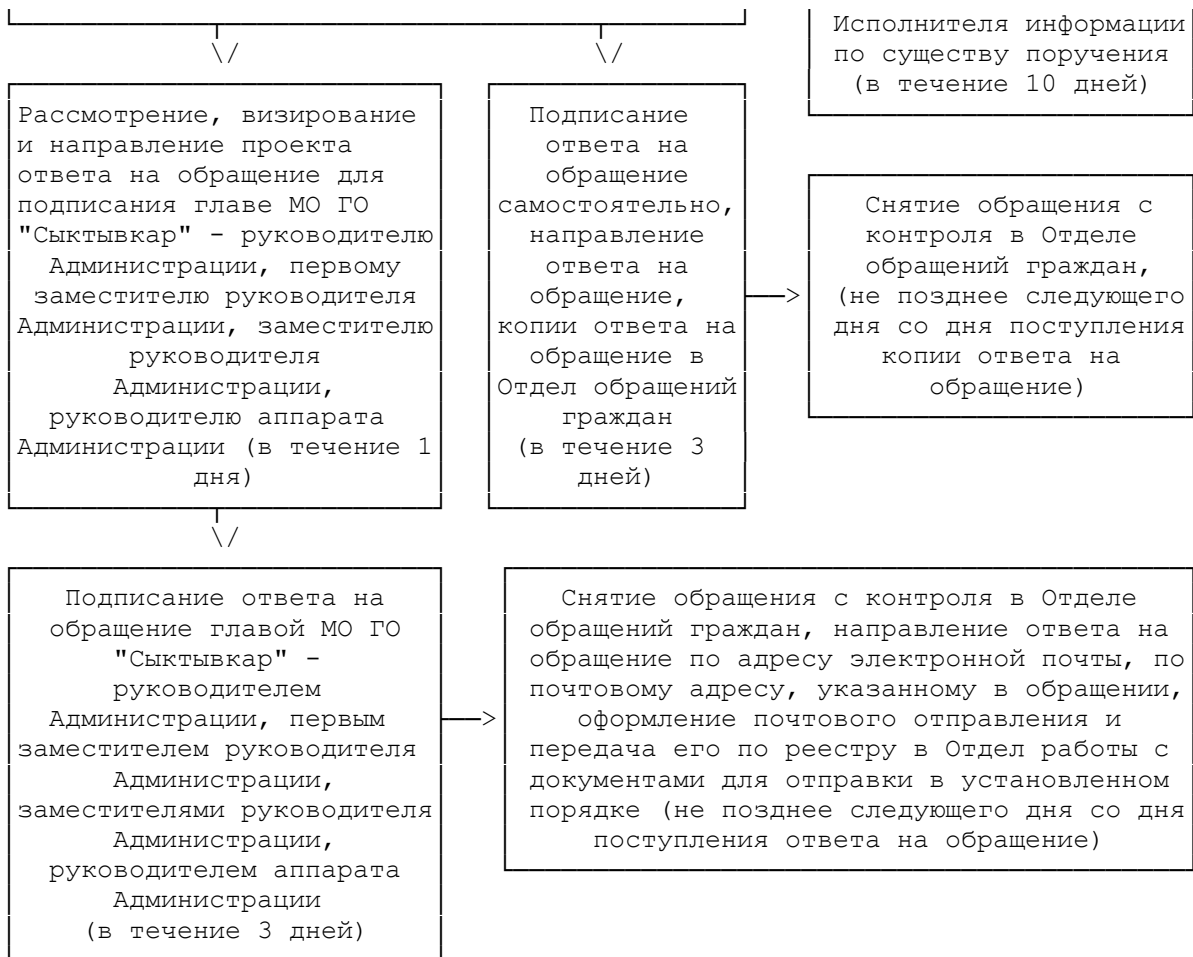
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

Приложение N 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 N 3  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в администрацию МО ГО "Сыктывкар"**

Акт  
об ознакомлении гражданина с документами и материалами

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мною, Ф.И.О. работника отраслевого (функционального), территориального органа Администрации, в присутствии Ф.И.О. работников отдела обращений граждан управления делами Администрации составлен настоящий акт о том, что: "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_ часов \_\_ минут гражданин (Ф.И.О. гражданина) ознакомлен со следующими документами и материалами:

- 1.
- 2.
- 3.

С документами и материалами ознакомлен: \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина)  
подпись

Содержание акта подтверждается подписями:  
Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

подпись

Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

подпись

Настоящий акт составил:

Должность \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

подпись

Приложение N 4  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в администрацию МО ГО "Сыктывкар"

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановления администрации МО городского округа "Сыктывкар"  
от 13.11.2023 N 11/3961)

Карточка личного приема N \_\_\_\_\_

Дата приема: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Гражданин, пришедший на личный прием:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Дата рождения: \_\_\_\_\_

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 обращения в письменной форме во время приема:

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



Подпись лица, осуществившего прием: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_  
Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

Приложение N 5  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших  
в администрацию МО ГО "Сыктывкар"

Список граждан,  
приглашенных на личный прием к главе МО ГО  
"Сыктывкар" - руководителю Администрации (первому  
заместителю руководителя Администрации, заместителю  
руководителя Администрации, руководителю аппарата  
Администрации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы имени и отчества главы МО ГО "Сыктывкар" - руководителя  
Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителя  
руководителя Администрации, руководителя аппарата Администрации)

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

Место проведения: кабинет N \_\_\_\_\_

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

Приложение N 6  
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"

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
ПОДПИСЬ

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение N 7  
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 обращениях граждан и уведомляет о необходимости незамедлительного направления ответа(ов) на обращение(я).

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

Дата регистрац ии	Рег. номер	Гражданин	Содержани е	Крайний срок	Исполнител ь	Состояние

Заведующий отделом обращений граждан  
управления делами администрации  
МО ГО "Сыктывкар"

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
ПОДПИСЬ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение N 8  
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 МО ГО "Сыктывкар" -  
руководителя Администрации, первого  
заместителя руководителя  
Администрации, заместителя  
руководителя 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 \_\_\_\_\_

---