



**АДМИНИСТРАЦИЯ ТОТЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 18.10.2023

№ 1436

г. Тотьма

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Тотемского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Вологодской области от 13.01.2020 № 4650-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области, в государственные организации области и муниципальные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам», руководствуясь статьей 42 Устава Тотемского муниципального округа Вологодской области, **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Тотемского муниципального округа (прилагается).

2. Управлению кадровой и организационной работы администрации Тотемского муниципального округа (О.Ю. Полетаева) ознакомить должностных лиц и муниципальных служащих администрации округа с настоящим постановлением.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на М.А. Рычкову, заместителя главы Тотемского муниципального округа, управляющего делами администрации Тотемского муниципального округа.

4. Признать утратившими силу постановления администрации Тотемского муниципального района:

от 31.08.2018 № 845 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации района»;

от 20.06.2019 № 635 «О внесении изменений в постановление администрации Тотемского муниципального района от 31 августа 2018 года № 845».

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в приложении к газете «Тотемские вести» и подлежит размещению на официальном сайте Тотемского муниципального округа.

Глава Тотемского муниципального округа

С.Л. Селянин

Утвержден  
постановлением администрации  
Тотемского муниципального округа  
от 18.10.2023 № 1436

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Тотемского муниципального округа**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений в администрации Тотемского муниципального округа (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий деятельности администрации Тотемского муниципального округа (далее - администрация округа), должностных лиц и муниципальных служащих администрации округа, отраслевых (функциональных) органов администрации округа (далее — должностные лица), а также порядок их взаимодействия с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами власти Вологодской области, органами местного самоуправления, другими организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения в администрации округа обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан в администрации округа.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию округа и ее должностным лицам. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Тотемского муниципального округа, первым заместителем главы округа, заместителем главы округа и заместителем главы округа, управляющим делами администрации округа, а также по поручению главы округа руководителями отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации округа.

1.5. Прием и регистрация обращений граждан, направленных в администрацию округа, главе округа, иным должностным лицам, отраслевым (функциональным)

органам, структурным подразделениям администрации округа осуществляется консультантом управления делами администрации округа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации округа осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Тотемского муниципального округа Вологодской области;
- Регламентом администрации округа;
- инструкцией по делопроизводству администрации округа.

При рассмотрении обращений граждан осуществляется взаимодействие с государственными органами, общественными организациями и объединениями, предприятиями вне зависимости от формы собственности.

1.7. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

1.8. Глава округа определяет лицо, отраслевой (функциональный) орган, структурное подразделение администрации округа, ответственное за организацию рассмотрения обращений граждан.

## **2. Рассмотрение обращений граждан**

2.1. Информирование о рассмотрении обращений граждан.

2.1.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации округа по адресу: 161300, Вологодская область, г. Тотма, ул. Володарского, д. 4;
- на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://35totemskij.gosuslugi.ru>;
- посредством электронной почты администрации округа [info@totma-region.ru](mailto:info@totma-region.ru);
- с использованием телефонной связи.

2.1.2. Информация о местонахождении и графике работы администрации округа, должностных лицах, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, размещается:

- на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://35totemskij.gosuslugi.ru>;
- на информационном стенде в вестибюле первого этажа здания администрации округа по адресу: 161300, Вологодская область, г. Тотма, ул. Володарского, д. 4.

2.1.3. Информирование о рассмотрении обращений граждан (устно по телефону или лично), о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, об иной интересующей граждан информации по вопросу рассмотрения обращений осуществляется в корректной форме. Ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника. При невозможности ответить на поставленный вопрос

необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить номер телефона, по которому можно получить интересующую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

## 2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В случае дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов местного самоуправления, государственных органов, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой округа либо иным уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется в письменном виде.

## 2.3. Результаты рассмотрения обращений граждан.

### 2.3.1. Результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- решение или принятие мер по решению вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.3.2. Процедура рассмотрения обращений граждан завершается путем получения гражданами ответа на обращение в письменной форме.

## 2.4. Рассмотрение отдельных обращений граждан.

### 2.4.1. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава округа, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в 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 письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В указанном случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В указанном случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.4.3. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

2.4.4. В случае, если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не был дан, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

2.5.1. За нарушение сроков рассмотрения обращений граждан и их неисполнение виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности по представлению вышестоящего руководителя. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.5.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего обращения граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти,

орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.3. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений (далее – исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению главы округа. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в отраслевых (функциональных) органах, структурных подразделениях администрации округа исполнитель обязан передать письменные обращения, находящиеся на исполнении, другому работнику по поручению главы округа.

### **3. Действия при рассмотрении обращений граждан**

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан (внесение данных в журнал регистрации и в электронную базу данных, составление регистрационно-контрольной карточки);
- направление обращений граждан на резолюцию главе округа;
- направление документов на рассмотрение в соответствии с резолюцией;
- постановка обращений граждан на контроль;
- рассмотрение обращений граждан;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию округа, поступление обращения гражданина почтой, поступление обращения гражданина по электронной почте, поступление обращения гражданина через онлайн-приемную на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или поступление обращения гражданина, перенаправленного в порядке предусмотренном частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, 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 случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.2.3. В обращении, поступившем в администрацию округа в форме электронного документа, в обязательном порядке должны быть указаны фамилия,

имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2.4. Консультант управления делами администрации округа, ответственный за прием письменных обращений от граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- прикладывает к письменному обращению поступившие документы, а также конверты, в случае если в письменном обращении не указан адрес корреспондента;
- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «письменного обращения в адрес (наименование отраслевого (функционального) органа, структурного подразделения администрации Тотемского муниципального округа) нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится консультантом управления делами администрации округа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема обращения и регистрационным номером принятого обращения.

3.2.6. Обращения, поступившие по электронной почте, через онлайн-приемную на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» принимаются специалистами, имеющими доступ к Интернету на своем рабочем месте, учитываются и регистрируются консультантом управления делами администрации округа в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.3. Регистрация поступивших обращений граждан.

3.3.1. Обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных.

3.3.2. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения с указанием даты и присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. В регистрационно-контрольную карточку вносятся следующие данные: фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес, телефон, аннотация (краткое содержание) обращения. В случае, если обращение гражданина поступило с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению, в регистрационно-контрольную карточку заносятся дата и исходящий номер сопроводительного документа.



3.3.3. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также неоднократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому даны исчерпывающие ответы.

3.3.5. Аннотация обращения должна быть четкой, краткой, отражать содержание поставленных вопросов, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение.

3.3.6. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и пр.) отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимают копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные обращения направляются на резолюцию к главе округа в тот же день. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

3.4.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, имеют право направлять письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня регистрации с сопроводительным письмом, уведомив гражданина о переадресации его обращения (указывается дата регистрации и номер, куда и кому направлено обращение). Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются по формам на бланках (приложения № 1, № 2 к Порядку), подписываются лицом, в адрес которого поступило обращение.

В сопроводительном письме обязательно оговаривается порядок ответа:

на письменные обращения, направляемые по подведомственности с контролем, ответ дается в адрес заявителя и копия ответа направляется в адрес должностного лица, указанного в сопроводительном письме;

на письменные обращения, направляемые без контроля, ответ дается только в адрес заявителя.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Министерства

внутренних дел Российской Федерации по Вологодской области и Губернатору Вологодской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

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

3.4.5. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.6. Письменное обращение с просьбой о личном приеме главой округа, первым заместителем главы округа, заместителем главы округа и заместителем главы округа, управляющим делами и иными должностными лицами направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема должностными лицами администрации округа, обращение списывается «В дело» как исполненное.

3.4.7. Зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан передаются для рассмотрения исполнителям в соответствии с поручением главы округа, отраженным в резолюции (оригиналы документов хранятся в управлении кадровой и организационной работы администрации округа, а исполнителям делаются копии).

### 3.5. Постановка обращений на контроль.

3.5.1. На контроль ставятся письменные обращения граждан в соответствии с резолюцией главы округа, иных должностных лиц.

3.5.2. Общий контроль за сроками рассмотрения письменных обращений осуществляет управление кадровой и организационной работы администрации округа.

3.5.3. Глава округа, иные должностные лица возвращают подготовленный ответ исполнителям на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, Инструкции по делопроизводству в администрации округа, Регламента администрации округа.

3.5.4. Письменное обращение признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

3.5.5. При необходимости в случае направления заявителю ответа, требующего дальнейшего уточнения либо предусматривающего в будущем принятие мер по решению вопроса, поставленного в обращении, возможна постановка обращения на дополнительный контроль либо на контроль до принятия мер.

### 3.6. Рассмотрение обращений граждан.

3.6.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации округа является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.6.2. Письменные обращения граждан в соответствии с поручением (резолюцией) главы округа и иных должностных лиц могут рассматриваться непосредственно в отраслевых (функциональных) органах, структурных подразделениях администрации округа или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлено на рассмотрение в органы местного самоуправления, в государственные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией. Поручение (резолюция) представляет собой кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок рассмотрения, подпись главы округа или иных должностных лиц с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок рассмотрения.

3.6.3. Поступившие исполнителям письменные обращения граждан рассматриваются в течение 27 дней со дня их регистрации (контрольный срок рассмотрения указан в регистрационно-контрольной карточке в электронной базе данных), если в резолюции не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других государственных органов, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.6.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам, исполнитель, указанный в поручении (резолюции) первым, готовит обобщенный ответ гражданину, обеспечивает контроль за сроками рассмотрения обращения. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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 пункте 2.4 настоящего Порядка;

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

3.6.7. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6.8. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено на рассмотрение не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение консультанту управления делами администрации округа, осуществившему его регистрацию, указывая, куда и кому следует направить обращение, после чего обращение передается главе округа для уточнения резолюции и направляется на рассмотрение.

3.6.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений и просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.6.10. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.4.1 настоящего Порядка.

3.7. Оформление ответа на обращение.

3.7.1. Ответы на обращения подписывают:

глава округа, первый заместитель главы округа, заместитель главы округа, заместитель главы округа, управляющий делами администрации округа, должностные лица в пределах своей компетенции.

В случае, если обращение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

В случае, если обращение поступило в адрес главы округа, первого заместителя главы округа, заместителя главы округа, заместителя главы округа, управляющего делами, а ответ на обращение по поручению подписывается другим должностным лицом, в ответе обязательно следует указать, в чей адрес поступило обращение, и кем было рассмотрено по поручению этого должностного лица.

3.7.2. Ответы на письменные обращения граждан предоставляются на подпись исполнителем вместе с копией обращения и документами, на основании которых они готовились, после обязательного согласования с заинтересованными должностными лицами и работниками, отвечающими за работу с обращениями граждан, оформленными на бланке в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации округа не позднее, чем за 3 дня до контрольного срока.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество, должность исполнителя и номер его служебного телефона. Ответы не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

3.7.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.7.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

3.7.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.7.6. Если дается ответ на коллективное обращение, возможно направление ответа одному из заявителей (первому по списку либо указанному в обращении) с обязательным указанием в реквизите «Адресат» того, что ответ направляется «Для уведомления остальных заявителей».

3.7.7. Отправление ответов на обращение без регистрации не допускается.

3.7.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7.9. Допускается получение ответа на обращение заявителем лично. При этом на копии обращения гражданином в обязательном порядке собственноручно

прописываются слова «Ответ на обращение получен», ставится дата получения ответа, подпись и расшифровка ФИО.

3.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.8.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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 законом тайну.

3.8.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес администрации округа, ведут специалисты управления кадровой и организационной работы администрации округа.

3.8.3. Справки о ходе рассмотрения обращений предоставляются специалистами управления кадровой и организационной работы администрации округа.

3.8.4. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.8.5. Специалисты управления кадровой и организационной работы администрации округа регулярно готовят информационно-аналитические и статистические материалы об рассмотрении обращений граждан и представляют их главе округа.

3.9. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан.

3.9.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе рассмотрения обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.9.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц администрации округа, а также решений, принятых в ходе рассмотрения обращений граждан, в вышестоящие органы и организации в судебном порядке.

#### **4. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии рассмотрения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных действиями по рассмотрению обращений граждан, и принятием соответствующих решений осуществляется управлением кадровой и организационной работы администрации округа.

4.3. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения настоящего порядка, иных нормативных актов Российской Федерации, Вологодской области и Тотемского муниципального округа. Периодичность осуществления текущего контроля за рассмотрением обращений граждан устанавливается главой округа.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Глава округа, первый заместитель главы округа, заместитель главы округа, заместитель главы округа, управляющий делами администрации округа и другие уполномоченные должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

5.2. Организацию личного приема осуществляют ответственные лица в соответствии с графиком. График проведения личного приема граждан главой округа, первым заместителем главы округа, заместителем главы округа, заместителем главы округа, управляющим делами администрации округа и другими уполномоченными должностными лицами составляется и размещается ежегодно работниками управления кадровой и организационной работы администрации округа, не позднее чем за пять рабочих дней до наступления календарного года.

5.3. График проведения личного приема граждан размещается:

- непосредственно в администрации округа по адресу: 161300, Вологодская область, г. Тотма, ул. Володарского, д. 4;

- на официальном сайте Тотемского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://35totemskij.gosuslugi.ru>.

5.4. Личный прием граждан главой округа, первым заместителем главы округа, заместителем главы округа, заместителем главы округа, управляющим делами и другими уполномоченными должностными лицами проводится по адресу: Вологодская область, город Тотма, улица Володарского, дом 4.

5.5. Личный прием граждан главой округа, первым заместителем главы округа, заместителем главы округа, заместителем главы округа, управляющим делами и другими уполномоченными должностными лицами производится с учетом числа записавшихся. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

5.6. При личном приеме гражданин предъявляет консультанту управления делами администрации округа документ, удостоверяющий личность.

5.7. Консультант управления делами администрации округа консультирует заявителей, разъясняя порядок разрешения поставленных ими вопросов, производит запись на личный прием к главе округа, первому заместителю главы округа, заместителю главы округа, заместителю главы округа, управляющему делами и другим уполномоченным должностным лицам, принимает от граждан поступившие в ходе личного приема письменные обращения в адрес главы округа, первого заместителя главы округа, заместителя главы округа, заместителя главы округа, управляющего делами и других уполномоченных должностных лиц.

Запись на личный прием к главе округа, первому заместителю главы округа, заместителю главы округа, заместителю главы округа, управляющему делами и другим уполномоченным должностным лицам, осуществляется консультантом управления делами администрации округа после опубликования графика ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 13.30 часов (кроме выходных и праздничных дней).

5.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 3 к Порядку). 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.

Учет карточек личного приема ведется в электронной базе аналогично учету письменных обращений граждан.

5.9. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

5.11. Письменному обращению, принятому в ходе личного приема гражданина, присваивается регистрационный номер. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных. В карточке личного приема ставится отметка о получении и регистрации письменного обращения.


5.12. После завершения личного приема в соответствии с поручениями лица, проводившего прием, документы направляются на рассмотрение специалистам администрации округа. Материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, формируются «В дело».

5.13. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.



Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения обращений граждан  
в администрации Тотемского  
муниципального округа

Форма

 <b>АДМИНИСТРАЦИЯ ТОТЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА</b> <i>Володарского ул., д.4, г. Тотма Вологодская область, Россия, 161300</i> Тел./факс (8817-39) 2-13-14 e-mail: <i>info@totma-region.ru</i> ОГРН 1223500014870 ИНН / КПП 3518010420 / 351801001 ОКАТО 19246501000	<p>Наименование органа ФИО руководителя/ ФИО должностного лица</p>
От _____ № _____ На № _____ от _____	

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес обращение № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года, поступившее в адрес администрации Тотемского муниципального округа от \_\_\_\_\_, по вопросу(ам) \_\_\_\_\_, для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

Приложение: в \_\_\_ экз. на \_\_\_ листах.


Глава округа

И.О. Фамилия

ФИО полностью, должность  
8(81739) телефон

Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений граждан  
в администрации Тотемского  
муниципального округа

Форма

 <b>АДМИНИСТРАЦИЯ ТОТЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА</b> <i>Володарского ул., д.4, г. Тотма Вологодская область, Россия, 161300</i> Тел./факс (8817-39) 2-13-14 e-mail: <i>info@totma-region.ru</i> ОГРН 1223500014870 ИНН / КПП 3518010420 / 351801001 ОКАТО 19246501000  От _____ № _____ На № _____ от _____	ФИО заявителя Адрес заявителя
--	----------------------------------

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Уведомляем Вас, что в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года, поступившее в адрес администрации Тотемского муниципального округа по вопросу(ам) \_\_\_\_\_, направлено для рассмотрения и подготовки ответа в наименование органа/ФИО должностного лица.

Глава округа

И.О. Фамилия

