**УТВЕРЖДЕН**

постановлением Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

от 15.06.2016 № 687

РЕГЛАМЕНТ

организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц, поступивших Главе муниципального образования "Город Архангельск", заместителям Главы муниципального образования "Город Архангельск", в Администрацию муниципального образования "Город Архангельск", в отраслевые (функциональные)

и территориальные органы Администрации муниципального образования "Город Архангельск"

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Регламент), разработанный в целях своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Главе муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Глава), в Администрацию муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Администрация), заместителям Главы муниципального образования "Город Архангельск" (далее – заместители Главы), в отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (далее – органы Администрации), регулирует порядок организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения).

1.2. Правовую основу рассматриваемых отношений составляют следующие нормативные правовые акты:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=282C023EBA6545CD381A2941109F260359E6B3986739C991F201FAsEiCJ) Российской Федерации;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=282C023EBA6545CD381A2941109F26035AE6BC9E69679E93A354F4E97B5F11F80BBD25134F4B72A4sFi8J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27. 07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа   
к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

областной закон от 26.11.2008 № 626-31-ОЗ "О противодействии коррупции в Архангельской области";

2

областной закон от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области";

постановление Правительства Архангельской области от 08.04.2014   
№ 137-пп "О государственной информационной системе Архангельской области "Обращения граждан и их объединений";

Указ Губернатора Архангельской области от 07.06.2011 № 82-у  
"Об утверждении Регламента организации и деятельности прямой линии Правительства Архангельской области";

[Устав](consultantplus://offline/ref=282C023EBA6545CD381A374C06F3780F58E5EA906B6C95CDF90BAFB42C561BAF4CF27C510B4673A1F82A1Es9i2J) муниципального образования "Город Архангельск";

распоряжение Администрации муниципального образования "Город Архангельск" от 11.03.2016 № 523р "Об утверждении графика приёма граждан по личным вопросам Главой муниципального образования "Город Архангельск", его заместителями и руководителями отраслевых (функцио-  
нальных) и территориальных органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

1.3. Настоящий Регламент не распространяется на отношения по организации рассмотрения обращений в рамках предоставления органами Администрации муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области.

1.4. Обращение, поступившее по системе "Телефон доверия" Администрации, а также обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, оформляется и регистрируется в общем порядке. В случае поступления обращения о фактах коррупции применяется [Порядок](consultantplus://offline/ref=C9C8CA6D2503F7260A1C0A46DB6CF565C0F9D3A04A9DFE5F5383DFB2D76187A0872AD32FC512B962BC5F4CV3s9H) уведомления представителя нанимателя (работодателя) о фактах обращения в целях склонения муниципального служащего к совершению коррупционных правонарушений, утвержденный распоряжением мэра города Архангельска   
от 06.07.2009 № 927р (с изменениями).

1.5. Организацию рассмотрения обращений осуществляют:

муниципальные служащие отдела по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации (далее – специалисты отдела по работе с обращениями граждан) – в отношении обращений, адресованных Главе, в Администрацию, заместителям Главы, а также обращений, направленных Главе, в Администрацию, заместителям Главы в соответствии с [пунктом 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=B79452264E9E23FFE9D0572221AB6755C003161B323B6875DE7FFDA59D5990AA6BC4888BB1C9F5D8ADbDG) и [пунктом 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=B79452264E9E23FFE9D0572221AB6755C003161B323B6875DE7FFDA59D5990AA6BC4888BB1C9F5D9ADb6G) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

муниципальные служащие, назначенные ответственными за работу   
с обращениями в органах Администрации (далее – специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан) – в отношении обращений, адресованных в органы Администрации, а также обращений, направленных в органы Администрации в соответствии с [пунктом 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=B79452264E9E23FFE9D0572221AB6755C003161B323B6875DE7FFDA59D5990AA6BC4888BB1C9F5D8ADbDG) и [пунктом 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=B79452264E9E23FFE9D0572221AB6755C003161B323B6875DE7FFDA59D5990AA6BC4888BB1C9F5D9ADb6G) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3

Актуальная информация о специалистах, ответственных за работу с обращениями граждан, своевременно представляется в отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется в автоматизированной системе.

1.7. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=B79452264E9E23FFE9D0572221AB6755C003161B323B6875DE7FFDA59D5990AA6BC4888BB1C9F5D9ADb6G) Федерального закона от 02.05.2006   
№ 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", сроки рассмотрения обращения могут быть продлены уполномоченными должностными лицами, но не более чем на 30 дней,   
с уведомлением об этом обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления срока.

Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является исчерпывающим (подготовка текста ответа, его возможное согласование и подписание являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

1.8. Рассмотрение обращений, поставленных на контроль админи-страцией Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, иными исполнительными органами государственной власти и другими государственными органами, осуществляется в сроки, установленные указанными органами.

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

1.10. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

**2. Порядок организации рассмотрения обращений,**

**адресованных Главе, заместителям Главы, в Администрацию,**

**в органы Администрации**

2.1. Организация приема, регистрации и предварительного

рассмотрения обращений

2.1.1. Обращение, поступившее Главе, заместителям Главы, в Админи-  
страцию, в органы Администрации по почте, электронной почте, принятое при личном приеме, направленное из Правительства Архангельской области, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов

4

местного самоуправления, передаются в отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации.

Обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2.  Обращения в электронной форме (далее – интернет-обращения)   
Главе, заместителям Главы, в Администрацию, в органы Администрации поступают через официальный информационный Интернет-портал муниципального образования "Город Архангельск" путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты (далее – интернет-приемная), а также посредством электронной почты.

Дальнейшая работа с интернет-обращением ведется в порядке, аналогичном письменному обращению.

2.1.3. Специалистом отдела по работе с обращениями граждан или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) при приеме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения регистрируются и направляются по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью начальника управления муниципальной службы и кадров, руководителей органов Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации).

2.1.4. Регистрация обращений осуществляется с проставлением штампа в правом нижнем углу письменного обращения (при наличии места) или ином месте, обеспечивающем прочтение обращения. Специалист, регистрирующий обращение, прочитывает его, определяет тематику и поставленные в нем вопросы, проверяет повторность обращения заявителя в течение календарного года (первичное, неоднократное).

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

Специалист отдела по работе с обращениями граждан или специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина ставит на копии обращения, представленной заявителем, штамп о принятии обращения с указанием регистрационного номера и даты его поступления или выдает [уведомление](#P100) о приеме письменного обращения (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

Устные обращения фиксируются в [карточке](#P121) (приложение № 2 к настоящему Регламенту), на которой ставится штамп о принятии обращения с указанием регистрационного номера и даты его поступления.

5

Если обращение принято в устной форме на личном приеме, регистрационный штамп ставится на карточке личного приема (приложение   
№ 3 к настоящему Регламенту).

2.1.5. По просьбе заявителя специалист отдела по работе с обращениями граждан или специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) при приеме обращения обязан на втором представленном заявителем экземпляре обращения проставить регистрационный штамп с указанием номера обращения и даты принятия.

2.1.6. В случае отсутствия текста обращения в регистрационную карточку вносится пометка "Письменного обращения к адресату нет", заявителю направляется уведомление об отсутствии текста обращения.

При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается пометка "Получено без приложения". Если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

2.1.7. Запрещается делать пометки на тексте обращения.

2.1.8. Отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) в течение трех дней с момента поступления обращения регистрирует его в автоматизированной системе. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в день поступления или в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.1.9.  На каждое обращение в автоматизированной системе оформляется регистрационная карточка.

2.1.10. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения отделом по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации).

Датой регистрации обращения является дата создания регистрационной карточки в автоматизированной системе, указываемая в регистрационном штампе.

2.1.11. Регистрационные номера обращений формируются автоматически в автоматизированной системе, состоят из порядкового номера поступления в пределах календарного года и дополнительного цифрового индекса, означающего порядковый номер обращения, поступившего повторно. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

6

2.1.12. При регистрации обращения в автоматизированной системе в регистрационную карточку вносится следующая информация о поступившем обращении:

1) дата регистрации;

2) фамилия, инициалы (отчество – при наличии) заявителя.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то в регистрационную карточку вносится название организации или фамилия, имя (аббревиатура), отчество (аббревиатура) (последнее – при наличии) должностного лица, исходящий номер и дата сопроводительного письма, срок, установленный для ответа.

Если обращение подписано двумя и более авторами, в поле "Гражданин" регистрационной карточки вносится запись об указанной в письме группе авторов (жители дома, жители, коллектив, родители и др.). В поле "Статус" вносится запись – "Коллективное";

3) почтовый адрес заявителя, адрес электронной почты для обращения в форме электронного документа, номер телефона;

4) орган или должностное лицо, которому дано поручение по рассмотрению обращения;

5) характер и категория обращения;

6) фамилия, инициалы должностного лица, проводившего личный приём, если обращение поступило в ходе личного приёма;

6) контрольная дата исполнения обращения;

7) иные сведения.

К регистрационной карточке в автоматизированной системе прикрепляется электронный образ обращения и прилагаемых к нему документов и материалов (кроме книг, брошюр, журналов, иной полиграфической продукции, информации с внешних цифровых носителей).

Подлинник письменного обращения, карточка устного обращения, карточка личного приёма, регистрационная карточка и ответ на обращение подшиваются в дело.

2.2. Направление обращения на рассмотрение

2.2.1. Зарегистрированное обращение в течение одного рабочего дня направляется Главе, заместителю Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководителю органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) для определения исполнителей, срока рассмотрения обращения, а также оформления поручения по принятию необходимого решения (действий) по обращению.

Глава, заместитель Главы в течение одного рабочего дня дает поручения о рассмотрении обращения руководителям органов Администрации.

7

Если обращение поступило непосредственно в орган Администрации, то руководитель органа Администрации в течение одного рабочего дня даёт поручение о рассмотрении обращения специалистам органа Администрации.

2.2.2. При рассмотрении поступивших обращений Глава, заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководитель органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) выявляют обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Глава, заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководитель органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) по результатам рассмотрения указанных обращений принимает одно из следующих решений:

1. об оставлении обращения без ответа – в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ   
   (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ   
   "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");
2. о возврате обращения заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения, в котором обжалуется судебное решение с разъясне-  
   ниями порядка обжалования данного судебного решения (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмот-  
   рения обращений граждан Российской Федерации");
3. об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении заявителю, направившему обращение,   
   о недопустимости злоупотребления правом – если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании части 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");
4. о направлении сообщения заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения об оставлении обращения без ответа – если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона   
   от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");
5. об оставлении обращения без ответа, 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 такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (на основании части 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

8

По обращениям, указанным в подпунктах 2-5 настоящего пункта, заявителям направляются разъяснения с обоснованием отказа в рассмотрении их обращений по существу поставленных в них вопросов за подписью заместителя Главы муниципального образования "Город Архангельск"- руководителя аппарата или руководителя органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации).

2.2.3.  В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ   
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") за подписью заместителя Главы муниципального образования "Город Архангельск" – руководителя аппарата или руководителя органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации).

2.3. Организация рассмотрения обращений

2.3.1. Для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа   
на обращение Глава, заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководитель органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) готовит поручение, которым определяются:

1)  руководитель органа Администрации либо специалист органа Администрации, являющийся ответственным исполнителем и соисполнителем по обращению;

2) срок рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа   
на обращение, который должен обеспечить своевременное рассмотрение обращения;

3) конкретное действие и порядок исполнения обращения ответственным исполнителем и соисполнителем.

2.3.2.  Завизированные поручения Главы, заместителя Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководителя органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) вносятся специалистами отдела по работе с обращениями граждан либо специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации), в регистрационную карточку обращения и направляются на исполнение на бумажном носителе в органы Администрации.

2.3.3.   В случае, если руководитель органа Администрации полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции:

9

обращение, зарегистрированное в автоматизированной системе специалистом отдела по работе с обращениями граждан и направленное для подготовки ответа руководителю органа Администрации, возвращается в течение двух рабочих дней, следующих за днем получения обращения, в отдел по работе с обращениями граждан (с предварительным информированием по телефону). Не допускается передача обращения одним руководителем органа Администрации другому, минуя специалистов отдела по работе с обращениями граждан;

обращение, адресованное непосредственно в орган Администрации,   
и зарегистрированное в автоматизированной системе специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется руководителю соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.3.4. Руководитель органа Администрации либо специалист органа Администрации, являющийся ответственным исполнителем, не вправе:

1)  переадресовывать обращение на рассмотрение другому руководителю органа Администрации (на основании части 3 статьи 8 Федерального закона   
от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

2)  возвращать обращение заявителю (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");

3)  оставлять обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов (на основании части 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006   
№ 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

2.3.5. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководитель органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в один и тот же орган Администрации или одному и тому же должностному лицу. Уведомление заявителя о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним подписывает Глава, заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией) либо руководитель органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации).

10

После прекращения переписки по вопросам, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, на каждое последующее обращение заявителю направляется уведомление о прекращенной переписке.

Переписка с заявителем по указанным вопросам возобновляется в том случае, если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, или появились новые доводы и обстоятельства.

2.3.6. В период рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель обязан предоставлять по запросу заявителя информацию в устной (в том числе по телефону) о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения в день поступления такого запроса.

2.3.7.  Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому муниципальному служащему, который замещает исполнителя во время его отсутствия.

2.3.8.  Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, иные нарушения в ходе рассмотрения и подготовки ответа несет руководитель органа Администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

2.4. Направление ответа на обращение

2.4.1. Руководитель органа Администрации либо специалист органа Администрации, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

2.4.2. Если рассмотрение обращения поручено нескольким руководителям органов Администрации или нескольким специалистам органа Администрации, ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения и подготовку окончательного ответа несет руководитель органа Администрации или специалист органа Администрации, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель).

2.4.3. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению с учетом поступивших материалов от соисполнителей.

2.4.4. По итогам рассмотрения обращений граждан исполнитель готовит проект ответа, визирует его у непосредственного руководителя и до истечения срока рассмотрения обращения представляет его на подпись лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

2.4.5. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

11

1)  наличие юридически обоснованных и мотивированных разъяснений по всем вопросам, поставленным в обращении. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области, муниципального образования "Город Архангельск";

2) указание причин, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности ее удовлетворения);

3)  при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, сообщение   
о мерах, принятых по устранению указанных фактов;

4) в нижнем левом углу ответа на обращение указание фамилии, имени, отчества и номера служебного телефона муниципального служащего, подготовившего ответ, если ответ подготовлен за подписью заместителя Главы либо руководителя органа Администрации;

5) с оборотной стороны ответа на обращение указание фамилии, имени, отчества и номера служебного телефона муниципального служащего, подготовившего ответ, согласование заместителя Главы (в соответствии с его компетенцией) и руководителя органа Администрации, кому было дано поручение о подготовке ответа на обращение, если ответ подготовлен за подписью Главы.

2.4.6. Проект ответа за подписью Главы, заместителя Главы, завизиро-ванный исполнителями, с подлинником регистрационной карточки, подлинником обращения гражданина с приложениями представляются специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, в отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения или иного срока, указанного в регистрационной карточке.

2.4.7. Копия ответа на обращение за подписью руководителя органа Администрации представляется в отдел по работе с обращениями граждан не позднее срока, указанного в регистрационной карточке.

2.4.8. Проект ответа (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации) за подписью руководителя органа Администрации представляется руководителю органа с визами исполнителей специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения или иного срока, указанного в регистрационной карточке.

2.4.9. Ответ на обращение гражданина, переадресованное Главе, в Администрацию Губернатором Архангельской области, заместителем Губернатора Архангельской области, уполномоченным по правам человека в Архангельской области, руководителем органа местного самоуправления, руководителем органа законодательной власти, членом Совета Федерации, депутатом Государственной Думы, Главным федеральным инспектором по Архангельской области, руководителем приёмной Президента Российской Федерации в Архангельской области, готовится за подписью Главы.

12

2.4.10. Ответ на обращение гражданина, переадресованное Главе в Администрацию органом исполнительной, законодательной, судебной власти (кроме указанных в пункте 2.4.9), готовится за подписью заместителя Главы   
(в соответствии с его компетенцией).

2.4.11. Ответ на обращение гражданина к Главе, заместителям Главы Администрации готовится за подписью заместителя Главы (в соответствии   
с его компетенцией).

2.4.12. Ответ на обращение гражданина в Администрацию либо орган Администрации готовится за подписью руководителя органа (в соответствии   
с его компетенцией).

2.4.13. Ответ на обращение к Главе, заместителям Главы, в Админи-  
страцию, орган Администрации, подписывается Главой, заместителем Главы, руководителем органа Администрации в соответствии с пунктами 2.4.9 – 2.4.12. Специалист отдела по работе с обращениями граждан либо специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации), регистрирует ответ на обращение в автоматизированной системе и подшивает его в дело.

Заместитель Главы, руководитель органа, подписавший ответ на обращение несёт ответственность за оформление и содержание ответа.

Ответственность за оформление и содержание ответа, подписанного Главой, несёт заместитель Главы (в соответствии с его компетенцией).

2.4.14.  При необходимости Глава, заместитель Главы, руководитель органа Администрации обращает внимание исполнителей на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, и предлагают переоформить ответ. При этом срок рассмотрения обращения не продлевается.

2.4.15. Ответ на обращение гражданина, подписанный Главой либо заместителем Главы, направляется отделом по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации по указанному в обращении адресу. Ответ на обращение гражданина, подписанный руководителем органа Администрации, направляется органом Администрации по указанному в обращении адресу. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если форма ответа не определена заявителем в обращении. Ответ на обращение гражданина, переадресованное Главе, заместителю Главы, в Администрацию, руководителю органа Администрации, направляется по адресу в соответствии с указаниями в сопроводительном письме.

2.4.16. Если обращение коллективное, то ответ направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, для ознакомления всех подписавших обращение.

13

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

В случае, если просьба о направлении ответа в коллективном обращении выражена несколькими гражданами или всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства.

2.5. Анализ и обобщение обращений граждан

2.5.1. Руководители или по их поручению другие работники соответствующих органов Администрации должны систематически анализи-ровать и обобщать обращения с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы Администрации и органов Администрации.

2.5.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, на основании данных автоматизированной системы ежеквартально, не позднее   
15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации отчёт в виде таблицы (приложение № 6 к настоящему Регламенту).

2.5.3. Отдел по работе с обращениями граждан управления муници-пальной службы и кадров Администрации на основании данных автоматизированной системы ежегодно, не позднее 30-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, доводит информацию до сведения Главы.

2.5.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений отдел по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации может запрашивать информацию об организации работы с обращениями в органах Администрации.

2.5.5.  На основе анализа обращений, регистрируемых в автоматизи-рованной системе, а также информации органов Администрации отделом по работе с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров Администрации формируется план проверок организации работы с обращениями и методической работы в органах Администрации.

2.6. Контроль за рассмотрением обращений

2.6.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента возлагается на начальника управления муниципальной службы и кадров Администрации, руководителей органов Администрации.

2.6.2. Постановка обращений на контроль с последующей подготовкой дополнительного ответа осуществляется Главой, заместителем Главы,

14

руководителем органа Администрации и на ответе в верхнем правом углу проставляется соответствующий штамп "Контроль до "\_\_"\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г. ".

2.6.3.  Датой снятия с контроля обращения является дата регистрации исходящего письма (ответа) заявителю или сопроводительного письма к документам и материалам по запросу информации для рассмотрения обращения заявителя.

2.6.4.  Специалист отдела по работе с обращениями граждан в случае нарушения сроков рассмотрения обращения направляет:

ответственному исполнителю – письменное напоминание о нарушении срока рассмотрения обращения;

начальнику управления муниципальной службы и кадров Администра-  
ции – информацию о нарушении срока рассмотрения обращения.

2.6.5. Проверки работы с обращениями граждан в органах Администрации могут носить плановый (осуществляется на основании планов работы отдела по работе с обращениями граждан) и внеплановый характер (осуществляется на основании поручения начальника управления муниципальной службы и кадров Администрации либо руководителей соответствующих органов Администрации).

2.6.6. При выявлении нарушений порядка рассмотрения обращений должностные лица, не обеспечившие своевременное и качественное рассмотрение обращений, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

2.7. Хранение материалов рассмотрения обращений

2.7.1. Обращения граждан со всеми приобщенными к ним документами для централизованного формирования дела после их разрешения должны быть возвращены в отдел по работе с обращениями граждан или специалисту органа Администрации (если обращение поступило непосредственно в орган Администрации), ответственному за работу с обращениями граждан.

2.7.2.  Обращения, зарегистрированные отделом по работе с обращениями граждан с информацией о результатах рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений за предыдущий и текущий годы, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

2.7.3. Обращения, зарегистрированные отделом по работе с обращениями граждан, с информацией о результатах рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в архиве Администрации в течение 5 лет.

2.7.4. Обращения, зарегистрированные органами Администрации, с информа-цией о результатах рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в органах Администрации в течение 5 лет.

15

2.7.5.  Материалы рассмотрения обращений формируются в папках по регистрационным номерам.

**3. Порядок организации и проведения личного приема**

**граждан Главой, заместителями Главы**

**и руководителями органов Администрации**

3.1. В Администрации организация личного приема граждан Главой возлагается на отдел по работе с обращениями граждан, организация личного приема граждан заместителями Главы – на помощников заместителей Главы, организация личного приема руководителями органов Администрации – на специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан.

3.2. Личный прием граждан по вопросам, решение которых отнесено к компетенции Главы, Администрации осуществляется Главой, заместителями Главы, руководителями органов Администрации.

Личный прием граждан проводится по предварительной записи в соответствии с графиком приема, утвержденным постановлением Администрации.

Личный прием гражданина Главой проводится, как правило, после приема гражданина по соответствующему вопросу руководителем органа Администрации, а также заместителем Главы.

3.3. Предварительную беседу с гражданами и запись на личный прием осуществляют:

к Главе – отдел по работе с обращениями граждан;

к заместителям Главы – помощники заместителей Главы;

к руководителям органов Администрации – специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в соответствующих органах Администрации.

Запись граждан на личный прием к Главе, заместителям Главы, руководителям органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск" производится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Запись на личный прием к Главе проводится ежедневно, в рабочее время, кроме субботы и воскресенья, при предъявлении паспорта. Запись на личный прием к заместителям Главы и руководителям органов Администрации возможна также по телефонам, указанным в [приложении](consultantplus://offline/ref=5025677FAC7F4D4EC2AD3D3D8E768A10B2DA63067C28D27807FABE6006C91A7A6C1716800A01A61DC19AACIFVCI) № 4 к настоящему Регламенту. О дне и времени личного приема, а также о возможных изменениях граждане, записавшиеся на прием, уведомляются персонально по телефону специалистом отдела по работе с обращениями граждан (если личный приём граждан проводит Глава), помощником заместителя Главы (если личный приём граждан проводит заместитель Главы), специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан (если личный приём граждан проводит руководитель органа Администрации).

16

Граждане, записавшиеся на личный прием к Главе, по его поручению могут быть приняты заместителями Главы, руководителями органов Администрации по вопросам их компетенции.

3.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к компетенции Главы, Администрации, заместителей Главы, руководителей органов Администрации, в записи на личный прием может быть отказано. В таком случае специалист, осуществляющий предварительную беседу, разъясняет заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Личный прием граждан Главой, заместителями Главы, руководи-телями органов Администрации осуществляется в порядке очередности.

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

3.6. При необходимости к участию в проведении личного приема граждан Главой при рассмотрении поставленных заявителями вопросов могут приглашаться руководители и специалисты соответствующих органов Администрации.

3.7. На личном приеме граждан специалист отдела по работе с обращениями граждан (если личный приём граждан проводит Глава), помощник заместителя Главы (если личный приём граждан проводит заместитель Главы), специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (если личный приём граждан проводит руководитель органа Администрации) проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, регистрирует его устное обращение в [журнале](consultantplus://offline/ref=5025677FAC7F4D4EC2AD3D3D8E768A10B2DA63067C28D27807FABE6006C91A7A6C1716800A01A61DC19AAAIFV3I) личного приема (приложение № 5 к настоящему Регламенту) и заполняет [карточку](consultantplus://offline/ref=5025677FAC7F4D4EC2AD3D3D8E768A10B2DA63067C28D27807FABE6006C91A7A6C1716800A01A61DC19AADIFVDI) личного приема (приложение № 3 к настоящему Регламенту).

3.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 с подписью гражданина. В остальных случаях оформляется перечень поручений, на основании которых дается письменный ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

3.11. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Если гражданин совершает действия, нарушающие общественный

17

порядок и представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбительно выражается, то должностное лицо, ведущее личный прием, принимает необходимые меры в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и немедленно вызывает сотрудника полиции.

Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

3.12. В целях предупреждения и пресечения коррупционных проявлений при осуществлении полномочий Главы, обеспечения безопасности проведения личных приемов граждан Главой устанавливается оборудование для ведения аудио- и видеопротоколирования личных приемов граждан.

Информационные таблички о ведении аудио- и видеопротоколирования приемов размещаются на видном месте в помещениях ожидания приема.

Аудио- и видеозаписи личных приемов граждан хранятся в памяти видеорегистратора в течение 30 дней со дня проведения личного приема граждан Главой.

3.13. Контроль за исполнением решений, принятых в результате личного приема, осуществляет должностное лицо, проводившее личный прием.

**4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**принятых при рассмотрении обращений**

4.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращений определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Действия (бездействие) должностных лиц при рассмотрении обраще-ний могут быть обжалованы заявителем во внесудебном порядке и (или) в суд общей юрисдикции.

4.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу в Администрацию. Жалоба рассматривается в течение   
30 дней со дня ее регистрации.

4.4. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Админи-  
страции, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении жалобы и о признании неправомерным действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

4.5. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрении обращений, определяется Гражданским процессуальным [кодексом](consultantplus://offline/ref=282C023EBA6545CD381A2941109F26035AE6B6956D669E93A354F4E97Bs5iFJ) РФ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

**УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИЁМЕ**

**ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(орган Администрации муниципального образования

"Город Архангельск")

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес органа Администрации муниципального образования

"Город Архангельск")

Входящий № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

**КАРТОЧКА УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Адрес, контактный  телефон заявителя | Краткое содержание вопроса |
|  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

Администрация муниципального образования

"Город Архангельск"

"Прием граждан Главой муниципального образования

"Город Архангельск", заместителями Главы муниципального

образования "Город Архангельск",

руководителями отраслевых (функциональных) и

территориальных органов Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

Дата "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Личный приём \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилии, имя, отчество)

Адрес заявителя, тел.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

**СПИСОК**

**органов Администрации муниципального образования**

**"Город Архангельск", ответственных за работу**

**с обращениями граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального образования "Город Архангельск" | Местонахождение | Телефон | Электронный адрес |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Управление муниципальной службы и кадров (отдел по работе с обращениями граждан) | 163000, г. Архангельск,  пл. В.И.Ленина, д. 5 | 65-69-26 | oog@arhcity.ru |
| Администрация Октябрьского территориального округа | 163000, г. Архангельск,  пр. Троицкий, д. 61 | 20-42-01 | oktokr@arhcity.ru |
| Администрация Ломоносовского территориального округа | 163000, г. Архангельск,  пр. Ломоносова, д. 30 | 68-31-61 | lomokr@arhcity.ru |
| Администрация Соломбальского территориального округа | 163000, г. Архангельск,  пр. Никольский, д. 92 | 22-14-25 | solokr@arhcity.ru |
| Администрация территориального округа Майская горка | 163000, г. Архангельск,  ул. П.Осипенко, д. 5, корп. 2 | 66-56-40 | mayokr@arhcity.ru |
| Администрация территориального округа Варавино-Фактория | 163000, г. Архангельск, ул. Воронина, д. 29, корп. 2 | 68-58-23 | var-faktokr@arhcity.ru |
| Администрация Северного территориального округа | 163000, г. Архангельск, ул. Химиков, д. 21,  корп. 5 | 24-55-17 | sevokr@arhcity.ru |

2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрация Маймаксанского территориального округа | 163000, г. Архангельск, ул. Буденного, д. 5а | 24-60-05 | maymaksaokr@arhcity.ru |
| Администрация Исакогорского  и Цигломенского территориальных округов | 163000, г. Архангельск, ул. Дежневцев, д. 14 | 29-59-67 | isakokr@arhcity.ru |
| Департамент градостроительства | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 65-71-24 | architect@arhcity.ru |
| Управление по вопросам семьи, опеки и попечительства | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 20-50-26 | dzsp@arhcity.ru |
| Департамент городского хозяйства | 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 60 | 606-706 | dgh@arhcity.ru |
| Департамент финансов | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 607-161 | findept@arhcity.ru |
| Департамент муниципального имущества | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 607-252 | dmi@arhcity.ru |
| Департамент образования | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 28-62-80 | dokis@arhcity.ru |
| Департамент организационной работы | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 607-385 | orgotdel@arhcity.ru |
| Муниципально-правовой департамент | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 65-36-79 | law@arhcity.ru |
| Департамент экономики | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 65-65-39 | depecon@arhcity.ru |
| Управление по торговле и услугам населению | 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 61 | 21-54-55 | uprtorg@arhcity.ru |
| Управление военно-мобилизационной работы и гражданской обороны | 163000, г. Архангельск, ул. Попова, д. 18 | 65-13-08 |  |
| Управление информационных ресурсов и систем | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 60-72-22 |  |
| Пресс-служба | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 65-27-44 | dios@arhcity.ru |
| Управление культуры и молодежной политики | 163000, г. Архангельск, наб. Северной Двины,  д. 95, корп. 2 | 28-61-21 | lira@arhcity.ru |

3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Управление по физической культуре и спорту | 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 61 | 28-61-34 | sport-dokis@arhcity.ru |
| Общий отдел | 163000, г. Архангельск, пл. В.И.Ленина, д. 5 | 607-188 | adminkir@arhcity.ru |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

**ЖУРНАЛ**

**регистрации приема граждан по личным вопросам Главой муниципального образования "Город Архангельск", заместителями Главы муниципального образования "Город Архангельск", руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального**

**образования "Город Архангельск"**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Ф.И.О. | Адрес, контактный телефон заявителя | Краткое содержание вопроса | Примечание |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших Главе муниципального образования

"Город Архангельск", заместителям Главы муниципального

образования "Город Архангельск", в Администрацию

муниципального образования "Город Архангельск",

в отраслевые (функциональные) и территориальные

органы Администрации муниципального

образования "Город Архангельск"

**ИТОГИ**

**рассмотрения обращений граждан**

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(орган Администрации муниципального

образования "Город Архангельск")

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Раздел | Подраздел | Количество обращений, поступивших в отраслевой (функциональный) или территориальный орган Администрации  муниципального образования "Город Архангельск" |
| 1 | Административное деление | Действие, бездействие муниципальных служащих |  |
| Изменение территориального деления округов |  |
| Массовые мероприятия |  |
| Работа администрации территориального округа |  |
|  | Аренда земли (в том числе, выделение мест под гаражи), муниципальных  помещений |  |  |
|  | Архитектура и строительство | Название улиц |  |
| Новое строительство |  |
| Реклама |  |
| Установка памятников, мемориальных досок |  |

2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Коммунальное хозяйство |  |  |
|  | Жилищный вопрос | Предоставление жилья по решению суда |  |
| Предоставление маневренного жилья |  |
| Переселение застроенных территорий |  |
|  | Транспорт | Пассажироперевозки |  |
| Предоставление льготного проезда |  |
|  | Трудоустройство, занятость и  зарплата | Благодарности |  |
| Выдача справок |  |
| Задолженности выплаты заработной платы |  |
| Повышение заработной платы |  |
| Трудоустройство |  |
|  | Торговля и бытовое обслуживание |  |  |
|  | Социальные вопросы и охрана прав семьи и детства | Установка пандусов |  |
| Материальная помощь |  |
| Социальная помощь |  |
| Опекунство |  |
| Детские пособия |  |
|  | Образование и культура | Детские сады |  |
| Гимназии, школы |  |
| Мероприятия |  |
| Учреждения культуры |  |
|  | Работа правоохранительных органов |  |  |
|  | Связь |  |  |
|  | Охрана окружающей среды |  |  |
|  | Другие вопросы (указать, какие именно) |  |  |
|  | Итого: |  |  |

3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | в т.ч. коллективных |  |  |
|  | повторных |  |  |
| 2 | Обращений на контроле |  |  |
|  | в т.ч. снятых |  |  |
| 3 | Рассмотрено в срок:  до 15 дней |  |  |
|  | до 30 дней |  |  |
|  | свыше 30 дней |  |  |
| 4 | Личный прием |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_