



**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23 декабря 2024 года № 162-а

с. Боговарово

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан
и запросами в администрации Октябрьского муниципального округа
Костромской области**

(в редакции постановления администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области от [27.02.2025 № 31-а](#))

В целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Октябрьский муниципальный округ Костромской области,

администрация Октябрьского муниципального округа Костромской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Октябрьского муниципального района Костромской области от 05.07.2018 №60-а «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Октябрьского муниципального района Костромской области»

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами начальника управления организационно-правовой и кадровой работы администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области Мельник Е.Н.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в информационном бюллетене Октябрьского муниципального округа Костромской области «Октябрьский вестник».

Глава муниципального округа

А.И. Березин

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа Костромской области

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений в письменной форме (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Костромской области, органами исполнительной власти Костромской области и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, администрацией Октябрьского муниципального округа Костромской области и её должностными лицами.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета» от 21 января 2009 года №7);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 19, 2006 год);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 2006 год);

Устав муниципального образования Октябрьский муниципальный округ Костромской области.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо

перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области

Почтовый адрес: 157780, Костромская область, Октябрьский район, село Боговарово, улица Победы, дом 37

Режим работы:

понедельник - пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 42 минут
перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляется в помещении администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник - пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 42 минут, перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.

Телефон «прямой линии» в приёмную администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области для приема устных обращений – ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник - пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 42 минут, перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.

Адрес электронной почты Октябрьского муниципального округа Костромской области: oktyabrskiy@kostroma.gov.ru

Официальный сайт Октябрьского муниципального округа Костромской области: <https://oktyabrskiy.kostroma.gov.ru>

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Главный специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, о справочных телефонах и почтовом адресе, адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Октябрьского муниципального округа, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных

систем, о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Октябрьский муниципальный округ Костромской области;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Костромской области, официальном сайте муниципального образования Октябрьский муниципальный округ Костромской области.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Октябрьском муниципальном округе Костромской области, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;

- посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, факсах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы Октябрьского муниципального округа Костромской области (приложение № 1 к настоящему Порядку), графиков личного приема граждан главой Октябрьского муниципального округа Костромской области (приложение №7 к настоящему Порядку), на информационных стендах в холле администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

На входе в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.1.6. Общие требования к оформлению обращений.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо 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.

Обращение в письменной форме составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом.

2.1.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.8. Обращение, поступившее в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. ([в ред. от 27.02.2025 № 31-а](#))

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

2.2.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, а также должностным лицам, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок судов, органов дознания и органов

предварительного следствия, глава Октябрьского муниципального округа Костромской области вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

2.2.4. По направленному в установленном порядке запросу должностные лица обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.2.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.2.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.7. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Октябрьский муниципальный округ Костромской области и ее должностным лицам.

3.1.2. Обращение может быть доставлено в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3 Обращения на имя главы Октябрьского муниципального округа Костромской области, поступающие в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями граждан в день их поступления.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в

электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.4. В администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, получающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и тому подобное) сообщает о нем в ПП № 6 МО МВД России «Вохомский».

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения №2, 3 к настоящему Порядку), также составляется акт (приложение №4 к настоящему Порядку) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов, удостоверяющих личность.

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста обращения к конверту подкладывается акт с текстом «письменного обращения нет».

3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются специалисту, ответственному за делопроизводство.

3.1.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. Обращения на имя главы Октябрьского муниципального округа Костромской области, доставленные в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются главным специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области с указанием даты поступления.

3.1.10. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в день их поступления.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области письменные обращения граждан регистрируются специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области в журнале учета

рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в течение трёх дней с момента их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера один и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. На первой странице обращения (не на сопроводительных документах к нему) в левом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.4. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);
- количество листов и приложений (если имеются);
- указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителей.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия в обращении ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.7. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.9. Зарегистрированные обращения гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения гражданина возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. В день регистрации обращения в зависимости от его содержания специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области вносятся предложения главе Октябрьского муниципального округа Костромской области о направлении обращения на исполнение в муниципальные предприятия, учреждения или другие организации. Определяются исполнители, срок и порядок разрешения вопросов обращения, представление информации в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области непосредственно специалисту по работе с обращениями граждан о результатах его рассмотрения.

3.3.2. Сопроводительным письмом за подписью главы Октябрьского муниципального округа Костромской области или его заместителя могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие методы.

3.3.3. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.14. настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его

обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.14. настоящего Порядка.

3.3.5. На письменное обращение, поступившие от депутата, направляется два уведомления о переадресации: в адрес депутата и заявителя – за подписью главы Октябрьского муниципального округа Костромской области или его заместителя.

3.3.6. Уведомления о переадресации авторам письменных обращений отправляются почтой специалистом по работе с обращениями граждан администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области. Копии уведомлений хранятся у специалиста по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.3.7. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.9. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его специалисту по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение указанных в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста по работе с обращениями граждан.

3.3.11. Письменное обращение возвращается специалисту по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, как направленное не по компетенции, для погашения штампа и проставления штампа с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области

или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.13. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 3.3.12. невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. Администрация Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и направляется ответ заявителю (при необходимости – и в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области) направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

3.4.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.4.11, 3.4.12, 3.4.13, 3.4.14, 3.4.15, 3.4.16, 3.4.17, 3.4.18 пункта 3.4 настоящего Порядка;
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя);

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

3.4.3. Должностные лица по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4.4. Ответ на обращение подписывается главой администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области 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 подпункта 3.9.2 пункта 3.9 настоящего Порядка на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». [\(в ред. от 27.02.2025 № 31-а\)](#)

3.4.6. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до

истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.4.8. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.9. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.10. Письма с просьбами о личном приеме главой Октябрьского муниципального округа Костромской области рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.4.13. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя, о недопустимости злоупотребления правом.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и

оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.4.15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, с согласия главы Октябрьского муниципального округа Костромской области специалист по общим вопросам на основании служебной записки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 5 к настоящему Порядку).

3.4.16. В случае поступления в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.4.5. пункта 3.4. настоящего Порядка на официальном сайте администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.4.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или соответствующему должностному лицу.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие

разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Октябрьского муниципального округа Костромской области или его заместителем.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение на архивное хранение не направляется до окончательного разрешения рассматриваемых в нем вопросов в сроки, предусмотренные в пункте 2.2 раздела 2 настоящего Порядка.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются Октябрьским муниципальным округом Костромской области.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). По требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.13. В ответе на обращения-дубликаты делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.15. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.16. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области 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.

3.5.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина к специалисту по работе с обращениями граждан.

3.6.2. Прием граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме праздничных дней, выходных дней – субботы, воскресенье:

понедельник-пятница– с 8 часов 30 минут до 17 часов 30 минут
перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут

Прием граждан и запись на прием к главе Октябрьского муниципального округа Костромской области ведет специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

3.6.6. Организацию личного приема граждан главой Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляет специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.6.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

Личный прием участников специальной военной операции и членов их семей проводятся в приоритетном порядке.

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

3.6.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета личного приема граждан.

3.6.10. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости

может быть вызван сотрудник полиции. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются специалисты администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.6.12. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости обращения, полученные во время приема, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.6.13. Специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области производит запись на личный прием к главе Октябрьского муниципального округа Костромской области по вопросам, входящим в компетенцию администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области на каждого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.6.14. Личный прием граждан осуществляется главой Октябрьского муниципального округа Костромской области при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.15. К личным приемам (в том числе выездным), сходам граждан, проводимым главой Октябрьского муниципального округа Костромской области, специалист по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.6.16. По окончании приема граждан должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.18. Должностное лицо, ведущее прием граждан, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.19. Для оперативного решения вопросов в ходе приема граждан заполняется на каждого заявителя карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Октябрьского муниципального округа Костромской области или его заместителем.

3.6.20. Карточка личного приема специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области не позднее следующего дня после приема направляется на исполнение соответствующему специалисту Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.6.21. Устные обращения, поступившие при проведении главой Октябрьского муниципального округа Костромской области «прямых линий», в том числе посредством Интернет-ресурсов, регистрируются в журнале учета личного приема граждан, рассматриваются в соответствии с пунктами 3.3, 3.4 настоящего раздела.

3.6.22. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления специалистам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Октябрьского муниципального округа Костромской области запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся у специалиста по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения обращения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.5 пункта 3.1 настоящего раздела.

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.7.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Предложения, письма творческого характера имеют постоянный срок хранения и подлежат передаче в архив Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.8. Контроль за рассмотрением обращений.

3.8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.8.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие поручений с контроля.

3.8.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области принимается главой Октябрьского муниципального округа Костромской области или его заместителем по предложению специалиста по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.8.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

3.8.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, осуществляется специалистом

по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

3.8.6. Обращения, поступившие в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Костромской области, администрации Костромской области с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

3.8.7. Обращения, по которым администрацией Октябрьского муниципального округа Костромской области запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у специалиста по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.8.8. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

3.9. Ответственность должностных лиц при исполнении Порядка.

3.9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области или к должностному лицу с критикой деятельности администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3.9.3. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.9.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

4.1. В администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом(выездом) на место.

4.1.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступлений жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом по общим вопросам Октябрьского муниципального округа Костромской области проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области положений нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.1.4. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.1.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Октябрьского муниципального округа Костромской области. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.1.6. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны предоставить им возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5. Анализ и обобщение вопросов обращений

5.1. Анализ обращений ведется специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области.

5.2. Специалист по общим вопросам Октябрьского муниципального округа Костромской области проводит ежеквартальный анализ письменных и устных обращений, доводит его до сведения Октябрьского муниципального округа Костромской области.

6 Рассмотрение обращений и запросов, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей

6. Рассмотрение обращений и запросов, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей

6.1. Обращения и запросы, поступающие в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области от участников специальной военной операции и членов их семей (далее - участники СВО и члены их семей), регистрируются в соответствии с настоящим Порядком в течение одного рабочего дня со дня поступления.

6.2. Обращения и запросы, поступающие от участников СВО и членов их семей, рассматриваются главой Октябрьского муниципального округа Костромской области, заместителями главы Октябрьского муниципального округа Костромской области, курирующими соответствующее направление работы, руководителями структурных подразделений администрации округа Октябрьского муниципального округа Костромской области, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах (далее - должностные лица администрации округа).

6.3. Обращения и запросы, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Октябрьского муниципального округа Костромской области и (или) администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, направляются в течение одного рабочего дня со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с запросом результатов рассмотрения обращения и с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или должностных лиц, копия обращения в течение одного рабочего дня со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или соответствующим должностным лицам.

6.4. Обращения и запросы, поступающие от участников СВО и членов их семей в администрацию Октябрьского муниципального округа Костромской области, рассматриваются в соответствии с их компетенцией в

течение 15 дней со дня регистрации. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

6.5. В случае переадресации обращения в исполнительные органы Костромской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области в уведомлении заявителя указывается контактная информация о лице, ответственном за рассмотрение обращений участников СВО и членов их семей.

6.6. Глава Октябрьского муниципального округа Костромской области исходя из неотложности решения вопроса, поставленного в обращении участников СВО и членов их семей, вправе дать поручения о рассмотрении обращений с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты их регистрации.

6.7. При завершении рассмотрения обращения глава Октябрьского муниципального округа Костромской области направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа Костромской области

ИНФОРМАЦИЯ

о почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе официального сайта Октябрьского муниципального округа Костромской области, справочных телефонах, телефонах «прямой линии» администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области, факсе, режиме работы администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области

Почтовый адрес администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области: 157780, Костромская область, Октябрьский район, село Боговарово, улица Победы, дом 37

Режим работы администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области:

Понедельник- пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 42 минут перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по общим вопросам администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области осуществляется в помещении администрации Октябрьского муниципального округа Костромской области ежедневно, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней, Понедельник- пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 42 минут перерыв на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» главы Октябрьского муниципального округа Костромской области – 8 (49451) 2-11-86

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (49451) 2-11-86.

Справочный телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации Октябрьского муниципального округа – 8 (49451) 21-186.

Адрес электронной почты администрации Октябрьского муниципального округа: oktyabrskiy@kostroma.gov.ru

Официальный сайт администрации Октябрьского муниципального округа: <https://oktyabrskiy.kostroma.gov.ru>

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа

АКТ № _____

об отсутствии письменных вложений в конвертах

от «_____» _____ 20 ____ года

Комиссия

в

составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Октябрьского
муниципального округа поступила корреспонденция с уведомлением за №

_____ от гражданина _____,

проживающего _____ по _____ адресу:

_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа
Костромской области

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия

в

составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Октябрьского

(число, месяц, год)

муниципального округа поступила корреспонденция с уведомлением за №
_____ от гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа
Костромской области

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия

в

составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Октябрьского
(число, месяц, год)

муниципального округа поступила корреспонденция с уведомлением за №
_____ от гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа
Костромской области

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

по

вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1) (дата, номер);

2) (дата, номер);

3) (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность)
фамилия)

(подпись)

(инициалы,

Приложение № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа
Костромской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ года

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, _____ телефон _____

Дата _____ приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок _____ исполнения _____

Автор
резолюции _____
(подпись) _____ (и
инициалы, фамилия)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда _____ фактически _____ рассмотрено _____

Содержание _____ (результат _____ рассмотрения)

Снял с контроля _____
(подпись) _____ (инициалы,
фамилия)

Приложение № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Октябрьского муниципального округа
Костромской области

ГРАФИК

приема граждан главой

Занимаемая должность	Дни приема	Время приема
Глава Октябрьского муниципального округа	Понедельник	С 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут