



«МОЖГА КАР» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ  
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД МОЖГА»

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» августа 2010г.

№1357

г. Можга

Об утверждении административного регламента муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрацию муниципального образования «Город Можга»

Во исполнение Федерального Закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального Закона от 09 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в рамках реализации Плана мероприятий Администрации муниципального образования «Город Можга» по административной реформе на 2010 год и в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Город Можга»,

## ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Город Можга».
2. Руководителям структурных подразделений Администрации муниципального образования «Город Можга» принять необходимые меры

для организации работы с обращениями граждан согласно данного регламента.

3. Заместителям главы Администрации муниципального образования «Город Можга» взять под личный контроль исполнение руководителями структурных подразделений Администрации муниципального образования «Город Можга» данного регламента.
4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на Управление делами Администрации муниципального образования «Город Можга».

**Глава Администрации муниципального образования «Город Можга»**

**Г.А. Романов**

Утвержден  
постановлением  
главы Администрации  
муниципального образования  
«Город Можга»  
от 26 августа 2010 г. № 1357

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ "ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД МОЖГА»**

**1. Общие положения**

Административный регламент муниципальной функции "Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Город Можга" (далее - Регламент), разработан с целью повышения эффективности деятельности Администрации муниципального образования "Город Можга" (далее - Администрация города Можги) и ее должностных лиц, а также территориальных, отраслевых (функциональных) органов - структурных подразделений (далее - структурное подразделение) по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Можги через оптимизацию процессов.

Регламент устанавливает единый порядок исполнения Администрацией города Можги и ее должностными лицами, а также структурными подразделениями муниципальной функции "Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Можги".

1.1. Наименование муниципальной функции и наименование органа, исполняющего муниципальную функцию

1.1.1. Муниципальная функция "Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Можги" (далее - муниципальная функция).

1.1.2. Муниципальная функция "Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Можги" исполняется Администрацией города Можги.

1.2. Наименование разработчика Регламента

Разработчиком Регламента является Управление делами Администрации города Можги.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции  
Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г);
- Конституцией Удмуртской Республики от 07.12.1994г. № 663-Х11;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2007 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при обработке в информационных системах персональных данных»;
- Законом Удмуртской Республики от 29.02.2008 г. № 1-РЗ « О статусе депутата Государственного Совета Удмуртской Республики»;
- Законом Удмуртской республики от 24.10.2008 г. № 43-РЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования в Удмуртской республике»;

- другим действующим законодательством РФ и УР;
- Уставом МО «Город Можга», утвержденным Решением городского Совета депутатов города Можги Удмуртской Республики от 16.06.2005 г. № 204.
- решением Городской думы города Можги от 16.05.2007 года № 145 « Об утверждении Положения о статусе депутата Городской думы муниципального образования «Город Можга»
- настоящим Регламентом

#### 1.4. Пределы действия Регламента

Настоящий Регламент устанавливает единый для Администрации города Можги порядок исполнения муниципальной функции.

#### 1.5. Основные термины, используемые в Регламенте

Заявитель - гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию города или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции.

Обращение заявителя (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации города Можги (или структурного подразделения), подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение - обращение 2-х или более граждан либо обращение, принятое на митинге, собрании.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Анонимное обращение - обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

Должностное лицо - лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Администрации города Можги или структурном подразделении.

#### 1.6. Описание заявителей

Получателем муниципальной функции являются заявители:

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации.

#### 1.7. Результат исполнения муниципальной функции

1.7.1. Результатом исполнения муниципальной функции является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа.

1.7.2. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по

существо всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

#### 1.8. Обращения, подлежащие рассмотрению

Подлежат рассмотрению обращения, в том числе:

- поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);
  - в ходе личного приема;
- за исключением обращений, указанных в разделе 2.5 Регламента.

#### 1.9. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения

Регистрацию, обработку обращений, поступивших Главе Администрации города Можги, его заместителям, и контроль сроков исполнения осуществляет отдел муниципальной службы и делопроизводства Управления делами (далее - Отдел).

Прием, регистрацию и обработку обращений, поступивших в структурное подразделение, осуществляет сотрудник, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан. Контроль исполнения сроков возлагается на начальника отдела муниципальной службы и делопроизводства Администрации города Можги.

#### 1.10. Обмен корреспонденцией между структурными подразделениями

Структурные подразделения Администрации города Можги обязаны не реже 1-го раза в день получать и доставлять корреспонденцию специалисту отдела муниципальной службы и делопроизводства Управления делами администрации города Можги (каб. № 311 ). Структурные подразделения ежеквартально до 5 числа следующего за отчетным периодом месяца представляют в Отдел информацию о рассмотрении обращений заявителей по прилагаемой форме и в соответствии с тематическим классификатором (приложения N 2, 3).

Отдел обобщает представленную информацию, анализирует и направляет на согласование начальнику Управления делами Администрации города Можги.

Аналитическая информация, утвержденная начальником Управления делами города Можги, направляется в письменном (электронном) виде Главе Администрации и его заместителям для ознакомления. Динамика качественных и количественных показателей рассмотрения обращений в Администрации города Можги за отчетный период, размещается на официальном сайте муниципального образования "Город Можга".

## 2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

### 2.1. Информирование о местонахождении структурного подразделения, исполнителя муниципальной функции

Сведения о местонахождении исполнителя муниципальной функции, наименование, полный почтовый адрес, контактные телефоны, отражены в приложении N 1.

Информация о местонахождении исполнителя муниципальной функции размещается:

- в структурных подразделениях;
- на интернет-сайте муниципального образования "Город Можга" (E-mail: [mozadmin@udmnet.ru](mailto:mozadmin@udmnet.ru));
- в средствах массовой информации.

### 2.2. График приема обращений в Администрации города Можги

В рабочие дни - с 9.00 до 17.00 час.

Предвыходные и предпраздничные дни - с 9.00 до 16.00 час.

Резервное время для обработки корреспонденции:

в рабочие дни - с 8.30 до 9.00 и с 16.30 до 17.00 час;

предвыходные и предпраздничные дни - с 8.30 до 9.00 и с 15.30 до 16.00 час.

Обеденный перерыв (с учетом технологического перерыва) - с 12.00 до 13.00 час.

Технологический перерыв - с 10.00 до 10.15, с 15.00 до 15.15 час.

### 2.3. Требования к обращениям заявителей

2.3.1. В письменном обращении заявителя в обязательном порядке указывается:

- либо наименование органа местного самоуправления, либо наименование структурного подразделения, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, либо должность должностного лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути обращения, контактный телефон, личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (копии).

2.3.2. Обращение, направленное по каналам электронной или факсимильной связи, должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя (местожительство);

- контактный телефон или адрес электронной почты.

2.3.3. Образцы унифицированных заявлений размещаются на стенде в фойе Администрации города Можги, в специально обозначенном месте в структурных подразделениях и на сайте муниципального образования "Город Можга".

### 2.4. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

2.4.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

2.4.2. Информация о местонахождении обращения предоставляется сотрудником, осуществляющим обработку обращения. Информация предоставляется при личном обращении заявителя, по телефону, по электронной почте.

2.4.3. Телефонные звонки, электронные сообщения от заявителей принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00 час.

2.4.4. При получении запроса по телефону сотрудник:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;

- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

2.4.5. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.4.6. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения заявителя является информирование по существу обращения в устной форме или в электронном виде.

## 2.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.5.1. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

в) в обращении обжалуется судебное решение, оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, структурное подразделение или должностному лицу Администрации города в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

е) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города Можги или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ж) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

з) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения.

2.5.2. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

В иных случаях обращения недееспособных граждан подлежат рассмотрению в установленном порядке.

2.5.3. Без рассмотрения может быть оставлено повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение списывается в дело и приобщается к предыдущей переписке.

## 2.6. Прием граждан по личным вопросам

2.6.1. Прием граждан по личным вопросам в Администрации города Можги ведут Глава Администрации города Можги и его заместители, руководители структурных подразделений Администрации города Можги, сотрудники Отдела. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации города Можги в 1,3 пятницу месяца с 13.00 до 15.00 часов, его заместителями, руководителями структурных подразделений еженедельно в пятницу с 14.00 до 16.00 часов в рабочих кабинетах.

Отказ в приеме граждан должностными лицами Администрации города не допускается.

2.6.2. На прием по личным вопросам к Главе Администрации города Можги начальник Отдела записывает граждан, проводит с ними консультации по интересующим вопросам в пределах своих полномочий, в зависимости от характера вопроса направляет в соответствующие организации, структурные подразделения или должностному лицу, в чьем ведении находится данный вопрос.

2.6.3. При отсутствии руководителя структурного подразделения прием граждан осуществляется лицом, исполняющим его обязанности.

2.6.4. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Администрации города Можги осуществляет начальник Отдела, его заместителями, осуществляется специалистом структурного подразделения по предварительной записи.

2.6.5. Предварительная запись на прием к Главе Администрации города Можги производится начальником Отдела, его заместителями, осуществляется специалистом структурного подразделения ежедневно во время, установленное п. 2.2 Регламента.

Предварительная запись на прием к руководителю структурного подразделения производится сотрудником, на которого возложены обязанности по организации приема.

2.6.6. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

2.6.7. Должностные лица, ведущие прием граждан, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

2.6.8. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.9. Сотрудники Отдела в ходе ежедневного личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. Время консультационной помощи не должно превышать 20 минут. Сотрудник обязан перед началом беседы предупредить гражданина о длительности консультации.

## 2.7. Сроки исполнения муниципальной функции

2.7.1. Общий срок исполнения муниципальной функции в Администрации города Можги определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- исполнение резолюции по обращению;
- подготовка ответа;
- отправка ответа заявителю.

2.7.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.7.3. Если установлен более короткий срок исполнения, все сроки, указанные в п.п. 2.7.5 - 2.7.16, сокращаются с учетом необходимости исполнения обращения в срок, определенный автором резолюции.

2.7.4. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.7.5. Обращения, по которым имеется поручение Президента Удмуртской Республики, Председателя Государственного Совета Удмуртской Республики, Председателя Правительства Удмуртской Республики, Главы муниципального образования "Город Можга", адресованные Главе Администрации города Можги, рассматриваются в указанные в поручении сроки.

2.7.6. Администрация города Можги или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставить 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.

2.7.7. Должностное лицо Администрации города Можги, к которому обратился депутат Государственного Совета Удмуртской Республики с депутатским запросом, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, обязано дать ответ в письменной форме или представить запрашиваемые документы и материалы не позднее 10 календарных дней со дня получения депутатского запроса или в иной, согласованный с депутатом Государственного Совета Удмуртской Республики, срок. При необходимости проверки и дополнительного изучения вопросов, содержащихся в депутатском запросе, указанные должностные лица обязаны сообщить об этом депутату Государственного Совета в 3-дневный срок со дня получения депутатского запроса. Окончательный ответ представляется не позднее 15 календарных дней со дня получения депутатского запроса (Закон УР от 29.02.2008 N 1-РЗ).

2.7.8. Должностное лицо Администрации города Можги, к которому обратился депутат Городской думы города Можги с депутатским запросом, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, обязано дать ему ответ в письменной форме или предоставить запрашиваемые им документы и материалы не позднее 14 рабочих дней со дня получения депутатского запроса или в иной, согласованный с депутатом, срок. При необходимости проверки и дополнительном изучении вопросов, содержащихся в депутатском запросе, указанные должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в срок не позднее 3 рабочих дней со дня получения депутатского запроса, окончательный ответ предоставляется не позднее 20 рабочих дней со дня получения депутатского запроса (Закон УР от 24.10.2008 N 43-РЗ, ст. 3).

2.7.9. В случае если обращение направлено в структурное подразделение не по полномочиям, структурное подразделение в течение 3-х рабочих дней возвращает это обращение автору резолюции с обоснованием о невозможности исполнения обращения.

2.7.10. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации города Можги или должностного лица, то обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения, присланные не по принадлежности из органов федеральной, республиканской власти и управления, предприятий, организаций и учреждений, возвращаются в органы федеральной, республиканской власти и управления, предприятия, организации и учреждения.

2.7.11. Зарегистрированные обращения и проекты ответов на них, направленные Главе Администрации города Можги и его заместителям, подлежат рассмотрению в течение 3-х рабочих дней.

Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа за 4 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

2.7.12. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.7.13. В случае если обращение написано точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.7.15. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку автору поручения (резолюции) с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения не позднее, чем за 5

календарных дней до окончания срока исполнения обращения с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60 календарных дней.

2.8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции

2.8.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы" СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

2.8.2. Рабочее место сотрудника, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами, СЭД и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.8.3. Отделу, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается адрес электронной почты (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения.

Сотруднику, ответственному за прием, регистрацию и прохождение обращений в Отделе, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары.

2.8.4. В фойе Администрации города Можги или структурного подразделения на видном месте размещается информация о времени приема обращений.

2.8.5. Места для проведения личного приема и обработки обращений оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации (тревожная кнопка);
- средствами дезинфицирования (устройство для обеззараживания помещения, освежитель воздуха, антибактерицидные салфетки);
- аптечка первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.).

2.8.6. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками).

2.8.7. Перед зданием, в котором размещено структурное подразделение Администрации города Можги, исполняющее муниципальную функцию, оборудуется парковка для автомобилей, вход в здание оборудуется пандусами.

2.9. Требования к исполнению муниципальной функции

Исполнение муниципальной функции "Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации города Можги" осуществляется на бесплатной основе.

### 3. Административные процедуры

Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- рассмотрение обращения структурным подразделением, исполнителем;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение.

### 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.1.1. Основанием исполнения муниципальной функции является:

- письменное обращение заявителя к Главе Администрации города Можги, его заместителям или в структурное подразделение;
- письменное обращение по информационным сетям общего пользования (интернет-приемная, факсимильная связь).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, по факсимильной связи, по электронной почте, через интернет-приемную.

3.1.3. Обращения, поступившие к Главе Администрации города Можги, его заместителям, в структурные подразделения Администрации города Можги по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту Отдела Управления делами для регистрации и обработке обращений.

3.1.4. Прием письменных обращений от заявителей к Главе Администрации города Можги и его заместителям, поступивших по факсимильной связи, через интернет-приемную, по электронной почте, производится сотрудниками Отдела.

Прием письменных обращений от заявителей в структурном подразделении Администрации города Можги производится сотрудником, ответственным за прием, регистрацию и обработку обращений.

В случае представления заявителем копии обращения на ней по просьбе заявителя проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.

3.1.5. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения является подготовка к регистрации.

### 3.2. Регистрация поступившего обращения

3.2.1. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

- прочитывает обращение и выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;
- по тематическому классификатору определяет тему обращения, в соответствии с полномочиями, закрепленными муниципальными правовыми актами, устанавливает должностное лицо как автора резолюции;
- отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента и Правительства Удмуртской Республики, подразделений федеральных органов власти и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляет штамп "Администрация города Можги" или структурного подразделения (при наличии) с указанием присвоенного обращению регистрационного порядкового номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- регистрационный номер обращения состоит из первой буквы фамилии гражданина (если обращение коллективное - Кл.), номера по классификатору, порядкового регистрационного номера.

3.2.2. Обращения к Главе муниципального образования "Город Можга" (далее - Глава города Можги) регистрируются в Аппарате Главы муниципального образования "Город Можга" и Городской думы.

3.2.3. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.) не регистрируются и ответы на них не даются.

3.2.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

### 3.3. Направление обращения на рассмотрение

3.3.1. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений, направляет зарегистрированное обращение должностному лицу на рассмотрение по полномочиям с учетом следующих особенностей:

а) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение незамедлительно направляется должностному лицу для принятия решения о направлении обращения в правоохранительные органы;

б) обращения, по которым имеется поручение Президента Удмуртской Республики, Председателя Государственного Совета Удмуртской Республики, Председателя Правительства Удмуртской Республики, депутатские запросы депутатов Государственного Совета Удмуртской Республики, адресованные должностному лицу, направляются указанному адресату;

в) в случае если заявитель ранее обращался в Администрацию города Можги и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия Администрации города Можги, а также если вопрос находится в компетенции Главы города Можги, обращение передается Главе города Можги на рассмотрение через Аппарат Главы муниципального образования "Город Можга" и Городской думы под роспись;

г) обращение (претензия, жалоба) заявителя на решение или действие Администрации города Можги или должностного лица либо сотрудника направляется вышестоящему должностному лицу или в комиссию по рассмотрению споров в порядке досудебного обжалования;

д) поступившие обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей города Можги (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), передаются должностному лицу, курирующему данное направление деятельности;

е) в случае если вопрос находится в ведении федеральных, республиканских органов власти и управления, обращение направляется Руководителю аппарата;

ж) письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в установленном порядке;

з) письма с просьбами о личном приеме должностными лицами Администрации города Можги рассматриваются в установленном порядке;

и) в случае если письменное обращение адресовано нескольким должностным лицам, копии обращений после регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

3.3.2. К обращению, направленному на рассмотрение в федеральные, республиканские органы власти и управления, предприятия, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, структурным подразделением оформляется сопроводительное письмо. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения. Сопроводительное письмо и уведомление оформляются на бланке Администрации города Можги или структурного подразделения, подписываются должностным лицом, курирующим деятельность по рассмотрению обращений граждан.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного обращения из федеральных, республиканских органов власти и управления подписывается должностным лицом, курирующим деятельность по рассмотрению обращений граждан.

3.3.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения к передаче на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения должностному лицу для принятия управленческого решения по организации исполнения обращения.

#### 3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом

##### 3.4.1. Должностное лицо (автор резолюции):

- рассматривает обращение в течение 3-х дней;
- принимает решение по исполнению обращения;
- дает поручение (накладывает резолюцию).

##### Типовые резолюции:

- "Срочно", "Незамедлительно" (или аналогичное) - подлежит исполнению в течение 3-х рабочих дней с момента наложения резолюции;
- "Оперативно" - предусматривает исполнение в течение 10 рабочих дней с момента наложения резолюции;
- "Дать ответ заявителю и в Отдел " (дает право исполнителю самостоятельно ответить на обращение, копию ответа необходимо направить в Отдел);
- "Подготовить ответ" (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции);
- "Рассмотреть в установленном порядке", или "Рассмотреть", или "Для рассмотрения и ответа" (обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 2.7 Регламента. Исполнитель отвечает на обращение самостоятельно, копию ответа представляет в Отдел);
- "Для сведения" (ответ заявителю не требуется);
- "Для рассмотрения и подготовки ответа за подписью Главы Администрации г. Можги с моим согласованием" (исполнитель готовит проект ответа от имени Главы Администрации г. Можги с согласованием автора резолюции);
- "Для рассмотрения и подготовки ответа" (исполнитель готовит проект ответа от имени автора резолюции).

##### 3.4.2. Резолюция (поручение) должна содержать:

- структурное подразделение или фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;
- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;
- срок исполнения;
- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

3.4.3. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции.

#### 3.5. Рассмотрение обращения структурным подразделением, исполнителем

3.5.1. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям структурного подразделения, руководитель структурного подразделения обязан в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение автору резолюции с обоснованием невозможности исполнения поручения.

3.5.2. Обращение может рассматриваться непосредственно структурным подразделением (в том числе с выездом на место), или его рассмотрение может быть поручено конкретному исполнителю или подведомственному учреждению.

3.5.3. При рассмотрении обращения несколькими соисполнителями контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель,

указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в рамках своих полномочий;

- подготавливает или дает согласно поручению письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. При поручении исполнения обращения подведомственному учреждению или организации структурное подразделение обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.5.6. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

### 3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, создает регистрационную карточку приема на гражданина (граждан), с указанием сведений о нем: фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в Администрацию города Можги, содержание устного обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина (граждан). Подобранные материалы за сутки представляются помощнику должностного лица или должностному лицу, ведущему личный прием.

3.6.2. В период подготовки к приему сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса, и с согласия гражданина (граждан) вправе направить его на беседу в структурное подразделение Администрации города Можги по полномочиям.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.4. Во время личного приема должностным лицом гражданин (граждане) имеет возможность письменное обращение пояснить в устной форме.

3.6.5. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

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

3.6.7. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина (граждан) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его (их) обращения по существу.

3.6.8. После завершения личного приема должностным лицом согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, осуществляется отправка документов исполнителю.

3.6.9. Автору поручения и гражданину (гражданам) исполнитель направляет информацию о принятых мерах по обращению гражданина (граждан).

3.6.10. Должностное лицо на ответе исполнителя оценивает результат исполнения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и подпись.

3.6.11. Результатом личного приема является ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин (граждане).

### 3.7. Оформление ответа на обращение

3.7.1. Если подготовка проекта ответа поручена исполнителю автором резолюции (Главой Администрации города Можги или его заместителями), то он начинается со слов: "Ваше обращение рассмотрено Администрацией муниципального образования «Город Можга»..." и готовится от имени автора резолюции.

Если автор резолюции (Глава Администрации города Можги или его заместители) дает поручение "дать ответ", то он начинается со слов: "На Ваше обращение в Администрацию муниципального образования «Город Можга» сообщаю..."

Если поручение дано Президентом Удмуртской Республики или Аппаратом Президента и Правительства Удмуртской Республики, Главой города Можги, то ответ начинается со слов: "По поручению Президента Удмуртской Республики... от (дата) N (регистрационный номер поручения) сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено Администрацией муниципального образования «Город Можга»..."

3.7.2. Ответ на обращение заявителя должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

3.7.3. В ответе об исполнении поручения указывается, что заявителю дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из заявителей дан ответ.

Ответ на имя Президента Удмуртской Республики, или Руководителя Аппарата Администрации Президента и Правительства Удмуртской Республики, или Главы города Можги об исполнении поручения дается с кратким изложением о проделанной работе с прикреплением копии ответа заявителю.

3.7.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.

3.7.5. Ответ на электронное обращение направляется на электронный адрес заявителя или по почте (по требованию заявителя).

3.7.6. Ответ заявителю оформляется на бланке Администрации города Можги или структурного подразделения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Исполнитель обращения визирует второй экземпляр проекта ответа заявителю. В левом верхнем углу указывается ссылка на регистрационный номер (при наличии) и дату обращения заявителя.

При предоставлении в Отдел копии самостоятельного ответа гражданину (гражданам) в левом верхнем углу дается ссылка на регистрационный номер и дату документа Отдела.

Документу-ответу присваивается порядковый номер документа-обращения.

3.7.7. Подлинники обращений граждан в федеральные, республиканские органы власти и управления, к Главе города Можги, к Главе Администрации города Можги и его заместителям возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.8. Если на обращение дается промежуточный ответ и в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, то исполнитель обязан дать окончательный ответ заявителю в указанный срок.

3.7.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения передаются сотруднику Отдела, где проверяется правильность оформления ответа. Ответ конвертируется и отправляется заявителю.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю на исправление.

3.7.11. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу. Блок-схема рассмотрения обращения заявителя (приложение N 4).

## 4. Контроль исполнения муниципальной функции

### 4.1. Постановка на контроль

4.1.1. На контроль ставятся все обращения заявителей, кроме обращений, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение и оформление земельного участка, участие в аукционе, приватизация комнаты в общежитии, принятие участия в голосовании по выбору управляющей компании и т.д.)

4.1.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает автор резолюции. На обращение, поставленное на контроль, проставляется штамп "Контроль".

4.1.3. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

### 4.2. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной функции

4.2.1. Сотрудники Администрации города Можги, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.

4.2.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы федеральной, республиканской власти и управления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

4.2.3. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование.

4.2.4. При длительном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) руководитель структурного подразделения поручает рассмотрение обращения другому сотруднику.

## 5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица по рассмотрению обращений, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции

5.1. В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию города Можги и не удовлетворен принятым решением и обжалует действия Администрации города Можги, он

имеет право обратиться к Главе города Можги или обжаловать в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2. Досудебное обжалование:

- заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой.

5.3. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- почтовый адрес, контактный телефон;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения при рассмотрении обращения.

Заявителю дается письменный ответ о принятом решении.

5.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

**СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ Г. МОЖГИ, ИСПОЛНЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ  
ФУНКЦИЮ  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

N п/п	Наименование структурного подразделения	Почтовый адрес	Контактный телефон
1	Администрация города Можги	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-12-28 факс 8(34139) 3-19-29
2	Управление делами	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-25-78
3	Отдел муниципальной службы и делопроизводства Управления делами	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел.8(34139) 3-23-78
4	Отдел по делам гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и мобработе	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-23-13
5	Отдел экономики	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-13-27
6	Правовой отдел	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-12-28
7	Управление градостроительства и архитектуры	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-18-36
8	Отдел муниципальной собственности и имущественных отношений	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 4-30-64
9	Отдел по земельным ресурсам и землеустройству	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-12-39
10	Отдел ЖКХ и коммунальных тарифов	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 4-30-62
11	Отдел по ЗАГС	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-19-11
12	Сектор по жилищным вопросам	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-16-15
13	Сектор строительства и капитального ремонта	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 4-33-45
14	Сектор землеустройства и подготовки правоустанавливающих документов	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 4-30-38
15	Сектор по защите прав потребителей, торговли и услуг	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-26-74
16	Сектор по защите прав несовершеннолетних	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 4-30-61

17	Сектор по физической культуре и спорту	427790, г. Можга, ул. Можгинская, д. 59	Тел. 8(34139) 3-23-78
18	Управление образования и семьи	427790, г. Можга, ул. Вокзальная, д. 6	Тел. 8(34139) 3-18-34 Факс 8(34139) 3-22-30
19	Отдел общего образования	427790, г. Можга, ул. Вокзальная, д. 6	Тел. 8(34139) 3-21-64
20	Отдел опеки и попечительства	427790, г. Можга, ул. Вокзальная, д. 6	Тел. 8(34139) 3-11-88
21	Сектор по делам семьи, национальным и религиозным вопросам	427790, г. Можга, ул. Вокзальная, д. 6	Тел. 8(34139) 3-22-08
22	Сектор молодежной политики	427790, г. Можга, ул. Вокзальная, д. 6	Тел. 8(34139) 3-27-43
23	Управление культуры, спорта и молодежной политики	427790, г. Можга, пер-к Кооперативный, д. 6	Тел. 8(34139) 3-05-75 факс 8(34139) 3-05-77
24	Архивный отдел	427790, г. Можга, ул. Казанская, д. 28	Тел. 8(34139) 4-17-09 Тел. 8(34139) 4-07-09

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР

Наименование вопроса	
01. Законы РФ	01.01
02. Законы УР	02.01
03. Указы Президента РФ и Президента УР	03.01
04. Постановления федеральных, республиканских органов гос. власти и управления, главы муниципального образования "Город Можга"	04.01
05. Распоряжения федеральных, республиканских органов гос. власти и управления, главы муниципального образования "Город Можга"	05.01
06. Проекты законов, постановлений РФ и УР	06.01
07. Постановления Администрации г. Можги	07.01
08. Распоряжения Администрации г. Можги	08.01
09. Приказы Администрации г. Можги	09.01
10. Протоколы аппаратных совещаний	10.01
11. Договоры	11.01
12. Переписка с Союзом российских городов (СРГ), Ассоциацией сибирских и дальневосточных городов (АСиДГ), Ассоциацией "Города Урала" по основной деятельности	12.01
13. Промышленность	
Работа промышленности	13.01
14. Вопросы управления имуществом	
Аренда имущества, оплата аренды	14.01
Приватизация имущества	14.02
Передача имущества	14.03
Другие вопросы управления имуществом	14.04
15. Вопросы строительства и архитектуры	
Строительство жилья в городе (кроме индивидуального)	15.01
Индивидуальное жилищное строительство в городе	15.02
Другие вопросы строительства и архитектуры	15.03
16. Агропромышленный комплекс	
Выделение земельных участков	16.01
Коллективное садоводство и огородничество	16.02
О частной собственности на землю, приватизация, уточнение границ	16.03
Другие вопросы агропромышленного комплекса	16.04
Вопросы содержания домашних животных	16.05
17. Транспорт	
Работа городского пассажирского транспорта. Изменение маршрутов, остановок, льготный проезд	17.01
Другие вопросы транспорта	17.02
18. Связь	
Проблемы телефонизации территорий	18.01
Просьбы граждан об установке квартирных телефонов	18.02
Оплата услуг связи	18.03
Другие вопросы связи	18.04
19. Вопросы труда и зарплаты	

Увольнение и восстановление на работе (кроме жалоб на решения судов)	19.01
Вопросы трудоустройства. Безработица	19.02
Увеличение, начисление и выдача зарплаты	19.03
Другие вопросы труда и зарплаты	19.04
20. Государство, общество, политика	
Работа органов городского самоуправления.	20.01
Вопросы межнациональных отношений в городе	20.02
Вопросы религии. Жалобы и просьбы верующих (кроме судебных дел)	20.03
Забастовки, голодовки, пикетирования	20.04
Деятельность политических партий, профсоюзов, общественных объединений	20.05
Вопросы выделения нежилых помещений общественным организациям и объединениям и др.	20.06
Вопросы награждения и присвоения почетных званий	20.07
Проблемы семьи и брака	20.08
Другие вопросы внутренней жизни города	20.09
21. Вопросы СМИ и рекламы	21.01
22. Наука, культура, спорт, молодежная политика	
Вопросы культуры и ее материальной базы. О работе руководителей органов и учреждений культуры	22.01
Вопросы физического воспитания. Развитие материальной базы спорта	22.02
Вопросы молодежной политики	22.03
Оценка деятельности руководителей	22.04
Другие вопросы науки, культуры, спорта, молодежной политики	22.05
23. Народное образование	
Система образования в условиях рынка. Развитие ее материальной базы и финансирование. Деятельность руководителей	23.01
Работа общеобразовательных школ и школ-интернатов	23.02
Работа детских дошкольных учреждений, оплата за них, выделение путевок	23.03
Вопросы опекунов, попечительства	23.04
Другие вопросы образования	23.05
24. Торговля и бытовое обслуживание	
Работа частных и арендных торговых предприятий, ценообразование	24.01
Защита прав потребителей	24.02
Вопросы работы предприятий общественного питания всех форм собственности	24.03
Торговое обслуживание льготных категорий населения	24.04
Работа рынков	24.05
Другие вопросы торговли, вопросы перепрофилирования, решения комиссии	24.06
25. Вопросы жилья и жилищно-коммунального хозяйства. Жилищные вопросы	
Нарушения при распределении жилья. Восстановление в очереди граждан, снятых с нарушением законодательства	25.01
Переселение из подвалов, бараков, коммунальных квартир, общежитий, аварийных домов, санитарно-защитных зон. Зоны затопления	25.02

Перевод помещений из жилых в нежилые, из нежилых в жилые, кондоминиумы	25.03
Обращения об улучшении жилищных условий	25.04
Обмен, бронирование, купля-продажа жилья	25.05
О сносе жилых домов и строений, в том числе личных	25.06
Вопросы приватизации жилищного фонда, аренды, инвентаризации	25.07
О предоставлении жилья по пожару	25.08
О предоставлении места в общежитии	25.09
Выплата жилищных субсидий и ссуд на жилье	25.10
Другие жилищные вопросы	25.11
Коммунально-бытовое обслуживание, работа лифтов	25.12
Эксплуатация и ремонт жилого фонда, подготовка к зиме	25.13
Вопросы оплаты за жилищно-коммунальные услуги	25.14
Обеспечение населения топливом, газификация частного сектора	25.15
Благоустройство и озеленение города	25.16
Обеспечение благоустроенного жилья теплом, газом. Холодное и горячее водоснабжение	25.17
Обслуживание автолюбителей (автосервис, АЗС, гаражи, стоянки)	25.18
Ритуальные услуги	25.19
Строительство и ремонт дорог	25.20
Вопросы по работе городского центра ГСЭН	25.21
Другие вопросы коммунально-бытового обслуживания	25.22
26. Социальное обеспечение и социальная защита населения	
Деятельность органов социального обеспечения и их должностных лиц	26.01
Назначение и пересмотр размеров пенсий. Выплата пенсий	26.02
Просьбы об устройстве в дома для инвалидов, престарелых и др. Их работа	26.03
Социальное обеспечение и льготы УОВ, ИОВ, участников трудового фронта и приравненных к этой категории граждан	26.04
Социальное обеспечение воинов-афганцев, участников б/д в Чечне	26.05
Социальное обеспечение инвалидов, инвалидов детства, детей-сирот	26.06
Оказание материальной помощи	26.07
Вопросы выплаты пособий на детей	26.08
Вопросы беженцев и вынужденных переселенцев	26.09
Вопросы социальной защиты населения, пострадавшего от радиационного заражения и стихийных бедствий	26.10
Другие вопросы социального обеспечения	26.11
27. Вопросы финансов, экономики, налогообложения	
Налоги, сборы и штрафы, госпошлины и освобождение от них	27.01
Ссуды, субсидии и кредиты населению	27.02
Индексация сбережений, зарплаты, пенсий, стипендий, пособий	27.03
Другие вопросы финансов, экономики, налогообложения	27.04
28. Вопросы здравоохранения	
Вопросы лечения	28.01
Обеспечение лекарствами, препаратами и средствами мед. назначения по льготным ценам или бесплатно	28.02
Санаторно-курортное лечение, обеспечение путевками	28.03
Работа служб скорой и неотложной медицинской помощи	28.04
Другие вопросы здравоохранения	28.05

29. Служба в вооруженных силах	29.01
30. Вопросы суда, прокуратуры, юстиции, адвокатуры, арбитража и нотариата	30.01
31. Обращения по вопросам работы с обращениями граждан	31.01
32. Экология и природопользование	
Экология и природопользование	32.01
33. Работа правоохранительных органов и охрана общественного порядка	
О работе органов ГИБДД и милиции	33.01
Борьба с нарушениями общественного порядка	33.02
Сообщения о злоупотреблении властью или служебным положением, о поборах, взяточничестве, хищениях	33.03
Пересмотр постановлений по делам об административных правонарушениях	33.04
Сообщения о нарушении паспортного режима, об отказе в регистрации места жительства, в выдаче паспорта, в регистрации актов гражданского состояния, совершении нотариальных действий	33.05
Сообщения о нарушении порядка рассмотрения обращений граждан	33.06
Другие вопросы обеспечения законности и охраны правопорядка	33.07
34. Другие вопросы	
Письма по вопросам, не вошедшим в классификатор	34.01
Анонимные письма	34.02
Письма, не имеющие смыслового содержания, некорректные	34.03
Письма о записи на личный прием	34.04

**ДИНАМИКА  
КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД**

Показатели		Предыдущий период	Отчетный период
Всего поступило обращений			
В том числе	Обращений, связанных с защитой прав детей, инвалидов, военнослужащих		
	Поступило через органы федеральной, республиканской власти и управления; Администрацию города Можги		
Исполнено в срок			
Исполнено с нарушением срока			
Поступило повторно			
Проверено с выездом на место			
Отправлено по подведомственности			
Находится на рассмотрении			
Поставлено на контроль			
Вопрос решен положительно			
Отремонтировано жилья			
Оказана материальная помощь (кол-во/тыс. руб.)			
Выделено жилищных кредитов (кол-во/тыс. руб.)			
Улучшено жилищных условий			
В том числе	Выделено жилых помещений		
	Выделено комнат, мест в общежитии		
Количество должностных лиц, привлеченных к ответственности за нарушение сроков исполнения обращений			
Количество граждан, принятых на личном приеме			

**БЛОК-СХЕМА  
ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДА МОЖГИ**



