



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.05.2020

№ 873

г. Геленджик

**О Порядке работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 декабря 2018 года №528-ФЗ), Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (в редакции Закона Краснодарского края от 9 июня 2013 года №2740-КЗ), руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 24 апреля 2020 года №148-ФЗ), статьями 8, 32, 72 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования город-курорт Геленджик, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик обеспечить соблюдение Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

2) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 5 декабря 2013 года №3228 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

3) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 26 февраля 2015 года №719 «О внесении изменения в

постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 5 декабря 2013 года №3228)»;

4) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 31 декабря 2015 года №4300 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 26 февраля 2015 года №719)»;

5) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 11 апреля 2016 года №1127 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 31 декабря 2015 года №4300)»;

6) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 6 марта 2018 года №520 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 3 июля 2013 года №1852 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 11 апреля 2016 года №1127)».

4. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник органов местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 дней со дня вступления в силу настоящего постановления.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик Д.В. Полуянова.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
город-курорт Геленджик



А.А. Богодистов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 25.05.2020 № 873

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в
администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (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 письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования город-курорт Геленджик с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик при организации рассмотрения обращений граждан.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
- Устав муниципального образования город-курорт Геленджик;
- постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 5 сентября 2019 года № 2156 «Об утверждении Положения об отделе писем и приема граждан администрации муниципального образования город-курорт Геленджик».

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией муниципального образования город-курорт Геленджик (далее также - администрация муниципального образования) обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Информирование граждан о порядке реализации их прав на обращение

2.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела писем и приема граждан администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее - отдел писем) и отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования (далее - отраслевые (функциональные) и территориальные органы), ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты отдела писем; о порядке получения гражданином 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 представляемой информации и четкость ее изложения.

2.2. Информирование граждан в администрации муниципального образования осуществляется при:

- непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел писем и отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации муниципального образования.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется: непосредственно в отделе писем, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресе сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты, режима работы администрации).

На входе в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик в доступном для обозрения месте размещается информационный

стенд с указанием фамилии, имени, отчества должностных лиц администрации муниципального образования, номеров кабинетов и режима работы.

2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц администрации муниципального образования с гражданами:

- при информировании гражданина о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо администрации муниципального образования 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 администрации муниципального образования называет наименование отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.4. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в отделе писем размещаются следующие материалы: тексты федеральных и краевых законов, текст Порядка и других нормативных актов органов местного самоуправления, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; графики приемов главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, выездных приемов первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования и начальников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Местонахождение администрации муниципального образования город-курорт Геленджик:

Адрес: 353460, г.Геленджик, ул.Революционная, 1.

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе писем осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Телефон/факс отдела писем: 8 (86141) 2-09-10.

Телефон горячей линии администрации муниципального образования: 8 (86141) 2-09-10.

Справочный телефон управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края: 8 (861) 262-65-60.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования: gelendzhik@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт администрации муниципального образования: <http://gelendzhik.org>.

3. Порядок работы с письменными обращениями

3.1. Общие требования к оформлению обращений

3.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания обращения.

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

3.1.2. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации муниципального образования, обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.4. Обращение, поступившее 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 в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования, его первого заместителя и заместителей, поступающие в управление делами администрации муниципального образования (далее - управление делами) по почте, передаются под роспись специалисту отдела писем в день поступления.

3.2.2. Работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем начальнику управления делами. Начальник управления делами - в дежурную часть Отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Геленджик.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в управление делами.

3.2.3. 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 № 1, 2 к Порядку), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 3 к Порядку).

3.2.4. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.2.5. 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 в отделе писем, а передаются в управление делами.

3.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

3.2.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.2.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования, его первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела писем. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе электронного документооборота СЭД «Синкопа-Документ» в течение

трех дней со дня их поступления. К исключительным случаям относятся жалобы на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования и ее должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования при предоставлении муниципальных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

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

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

3.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.3.4. В электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- сведения о повторности или многократности обращения;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении места 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»;
- телефон (при наличии);
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, благодарность и другое);
- количество листов и приложений (если имеются);
- указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- признак обращения (первичное, повторное, многократное);
- шифр тематики обращения согласно общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- количество листов с приложениями (если имеются);
- наименование отраслевого (функционального) или территориального органа администрации муниципального образования или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения;

- в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;
- скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

3.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную 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 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 (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

3.3.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

3.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.3.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела писем заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению во время рассмотрения и архивного хранения.

3.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в отделе писем до даты направления ответа заявителю.

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

3.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в территориальные органы федеральных органов государственной власти и органы государственной власти субъекта Российской Федерации, представительные органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется

служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

3.4.4. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), 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.

3.4.5. 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.

3.4.6. По направленному в установленном порядке запросу должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

3.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел писем.

3.5. Направление обращений на рассмотрение

3.5.1. Основанием для рассмотрения обращений граждан является поступление обращения в администрацию муниципального образования.

3.5.2. В зависимости от содержания обращений специалистами отдела писем вносятся предложения главе муниципального образования о направлении обращений на рассмотрение первому заместителю, заместителям главы муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования, его первый заместитель и заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. В поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

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

3.5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.5.10 настоящего Порядка.

Уведомление автору обращения, поступившего по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляется на электронный адрес, указанный в обращении.

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

3.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то всем направляются копии обращения. Оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.5.7. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел писем с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел писем.

3.5.8. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение начальника должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5.10. 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.

3.5.11. 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5.12. Администрация муниципального образования или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.13. 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 в сфере внутренних дел и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.5.10 настоящего Порядка.

3.6. Рассмотрение обращений

3.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

3.6.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам администрации муниципального образования, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод»: им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, администрации Краснодарского края, исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, средствам массовой информации. Соисполнители не позднее пяти рабочих 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 направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.6.3. Администрация муниципального образования или должностное лицо:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 3.5.10, 3.5.11, 3.6.8, 3.6.9, 3.7.15, 3.7.16, 3.7.17 настоящего Порядка;

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

3.6.4. 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 по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования либо его первым заместителем, заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.6.7. 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 Порядком.

3.6.8. 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, первый заместитель главы муниципального образования, на основании служебной записки исполнителя (приложение №5 к Порядку) 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 муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя главы муниципального образования.

3.6.9. В случае поступления в администрацию муниципального образования обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 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.

3.7. Ответы на обращения

3.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

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

3.7.3. 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 жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

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

3.7.5. В ответе автору поручения 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.

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

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

3.7.8.Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.7.9.Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования, его первым заместителем, заместителями в пределах своей компетенции и должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения.

3.7.10.Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования либо его первым заместителем.

3.7.11.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). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.7.12.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального образования обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7.13. 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.

3.7.14.В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.7.15.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 совершившемся, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.7.17. Администрация муниципального образования или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7.19. При согласии должностного лица, давшего 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 (срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.7.20. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.7.21. Скан-образы ответов на обращения граждан прикрепляются в поле «вложение».

4. Порядок работы с устными обращениями

4.1. Организация личного приема в администрации муниципального образования

4.1.1. Ежедневный прием посетителей в отделе писем осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты отдела писем.

4.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, 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» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

4.1.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

4.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

4.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

4.1.6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

4.1.8. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.1.9. Гражданину 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 оперативный дежурный или сотрудник полиции.

4.1.10. Должностное лицо ведущее прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему его вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить гражданина в соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования или к должностному лицу администрации муниципального образования.

При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов в отдел писем может быть приглашен специалист соответствующего отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования.

4.1.11. Гражданин во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.7 Порядка.

4.1.12. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение №6 к Порядку), оформляется контрольное поручение по решению проблемы, подписывается должностным лицом и направляется исполнителю.

4.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования город-курорт Геленджик, его первым заместителем и заместителями

4.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального

образования, первым заместителем, заместителями главы муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции, а также руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования.

4.2.2. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования ежегодно утверждается главой муниципального образования и размещается в помещении отдела писем на доступном для обозрения месте, на официальном сайте администрации муниципального образования.

4.2.3. Специалисты отдела писем производят запись на личный прием к главе муниципального образования после рассмотрения обращения гражданина первым заместителем, заместителем главы муниципального образования по их компетенции. На каждого гражданина оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема.

4.2.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Также в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2.5. Специалисты отдела писем готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей (если таковые имелись), записавшихся на прием к главе муниципального образования.

4.2.6. За два дня до приема регистрационно-контрольные карточки личного приема и материалы к ним передаются главе муниципального образования для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

4.2.7. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует 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. Гражданин, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема, и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

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

4.2.9. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом, ответственным за личный прием, на следующий день после приема направляется на исполнение в соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования.

4.2.10. Должностные лица администрации муниципального образования проводят выездные приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования.

4.2.11. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

4.2.12. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

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

5. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на горячую линию администрации муниципального образования

5.1. Работа с обращениями, поступающими на горячую линию администрации муниципального образования, осуществляется в соответствии с Порядком.

5.2. Обращения принимаются работниками отдела писем по телефону 8 (86141) 2-09-10 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 с 14:00 до 18:00) и регистрируются автоматизированной системе электронного документооборота СЭД «Синкопа-Документ» с отметкой о способе получения.

5.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на горячую линию администрации муниципального образования, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

5.4. При обращении на горячую линию администрации муниципального образования, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

5.5. Работники отдела писем, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть обращения и персональные данные обратившегося, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема главой муниципального образования, его первым заместителем и заместителями.

5.6. Работниками отдела писем в автоматизированной системе электронного документооборота СЭД «Синкопа-Документ» с отметкой о способе приема регистрируется обращение, содержащее фамилию, имя, отчество гражданина; номер телефона; содержание обращения.

5.7. В зависимости от содержания обращений работниками отдела писем вносятся предложения главе муниципального образования о направлении обращений на рассмотрение первому заместителю, заместителям главы муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования и его первый заместитель, заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. В поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

5.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования.

5.9. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. 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. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

5.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на горячую линию администрации муниципального образования, осуществляется отделом писем.

6. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения граждан со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в отделе писем.

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

6.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением или его копией и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- регистрационно-контрольная карточка с поручением по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись);
- копия уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии);
- 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;
- поручение по рассмотрению обращения.

6.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации.

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

7. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

7.1. 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.

В администрации муниципального образования контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования, его первого заместителя и заместителей, осуществляется специалистами отдела писем.

7.2. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью автоматизированной системы электронного документооборота СЭД «Синкопа-Документ».

7.3. 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 обращений с контроля.

7.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования принимается главой муниципального образования, его первым заместителем и заместителями, начальником отдела писем по предложениям специалистов отдела писем.

7.3.2. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования решение о постановке обращения на контроль принимается их руководителем.

7.3.3. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов

Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, берутся на особый контроль.

7.3.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования, осуществляется отделом писем, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах - должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. 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.

7.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место.

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

7.7. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела писем на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

7.8. 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.

7.9. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования осуществляется их руководителями.

7.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

7.11. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностных лиц администрации муниципального образования. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием гражданина (граждан) и другие.

7.12. Отделом два раза в год проводится выборочный письменный опрос граждан о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации муниципального образования.

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

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) работников администрации муниципального образования, осуществляемых в ходе рассмотрения обращения, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) работников администрации муниципального образования (далее - жалоба) главе муниципального образования. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью
от _____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от

_____,
проживающ _____ по адресу: _____.

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата

инициалы, фамилия

подпись, дата

инициалы, фамилия

подпись, дата

инициалы, фамилия

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
и в письмах с объявленной ценностью
от _____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ (число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от

_____,
проживающ _____ по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата

инициалы, фамилия

подпись, дата

инициалы, фамилия

подпись, дата

инициалы, фамилия

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с объявленной ценностью
от _____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от

проживающ _____ по адресу: _____.
При вскрытии обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____	_____
подпись, дата	инициалы, фамилия
_____	_____
подпись, дата	инициалы, фамилия
_____	_____
подпись, дата	инициалы, фамилия

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Заявитель, Ф.И.О. _____
Адрес, телефон _____
Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____
Вид документа _____ на _____ л. _____
Автор, дата, индекс сопроводительного письма _____
Дата, индекс поступления _____
Краткое содержание _____

Ответственный исполнитель _____
Резолюция _____
Автор резолюции _____
(подпись) _____ (инициалы, фамилия)
Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах
подлежит возврату

(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____
Адресат _____
Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____
Фонд _____
Дело _____
Опись _____

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

Первому заместителю главы
муниципального образования
город-курорт Геленджик

(инициалы, фамилия)

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 заявителем

(Ф.И.О.)

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)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема

№ _____ от _____ 200__ г.

Ф.И.О. гражданина _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Автор резолюции _____
(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Когда фактически рассмотрено _____
Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____
Фонд _____
Дело _____
Опись _____

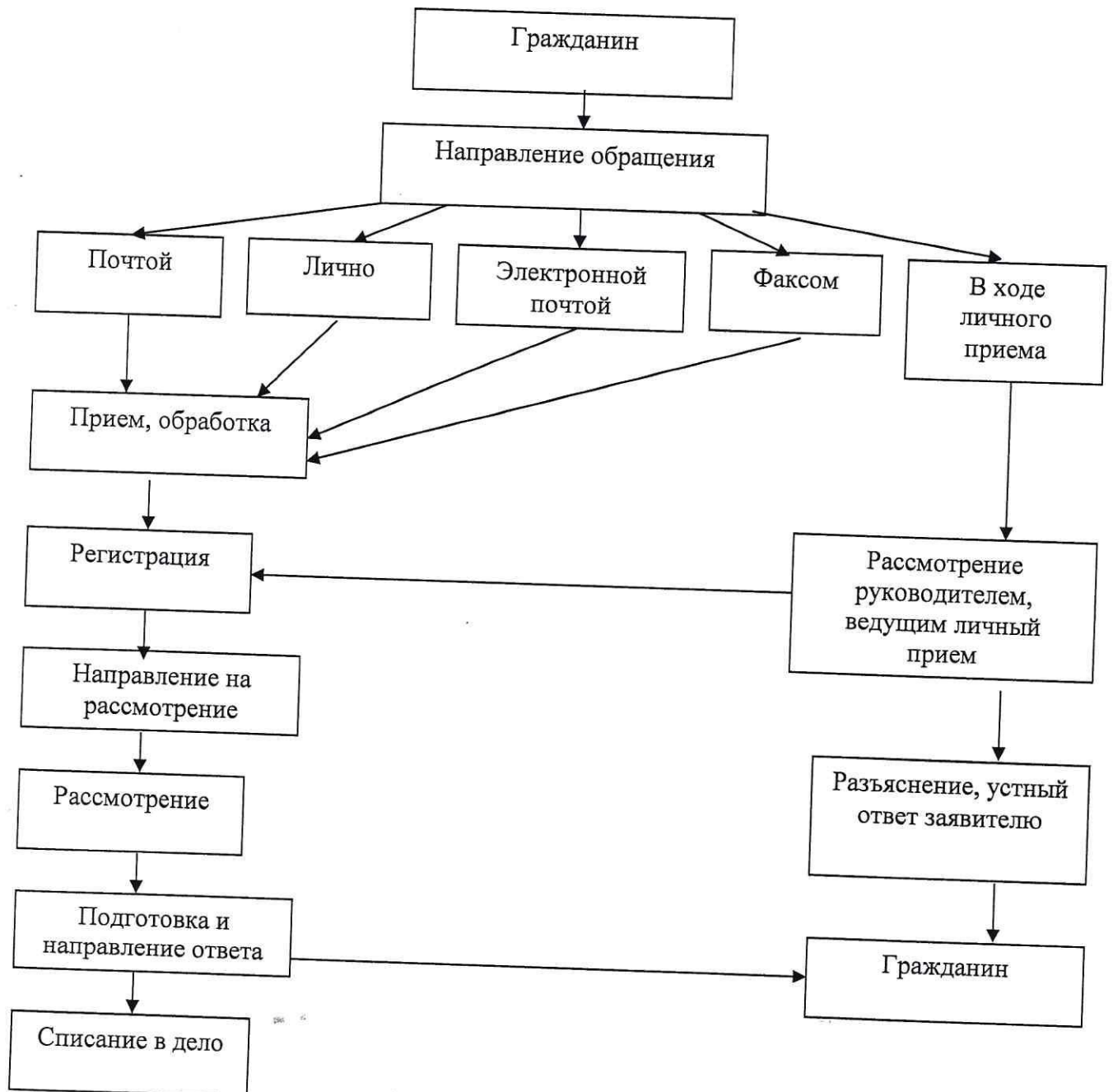
Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



Начальник отдела писем и приема
граждан администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

А.М. Борисова