

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

В целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, в соответствии со статьями 16, 37 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 7 мая 2013 года №104-ФЗ), руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 7 мая 2013 года №80-ФЗ), Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», статьями 7, 32, 70 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 15 сентября 2009 года №462 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

2) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 октября 2010 года №3041 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 15 сентября 2009 года №462 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

3) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 30 декабря 2010 года №3844 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 15 сентября 2009 года №462 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 октября 2010 года №3041);

4) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 21 февраля 2011 года №269 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 15 сентября 2009 года №462 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 30 декабря 2010 года №3844);

5) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 23 декабря 2011 года №3415 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 15 сентября 2009 года №462 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 21 февраля 2011 года №269).

4. Настоящее постановление опубликовать в Геленджикской городской газете «Прибой» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик 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 Т.П.Константинову.

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

Глава муниципального
образования город-курорт Геленджик

В.А. Хрестин

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от _____ № _____

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 электронных) и устных обращений.

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 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 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 главы муниципального образования город-курорт Геленджик от 1 декабря 2008 года №2140 «Об утверждении Положения об отделе писем и приема граждан управления делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в новой редакции».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в

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

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. 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 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе писем и приема граждан управления делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00

Телефон/факс отдела писем: 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 город-курорт Геленджик – gelendzhik@mo.krasnodar.ru.

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

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела писем и приема граждан управления делами 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; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты отдела писем; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с

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

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее- администрация муниципального образования) осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел писем и приема граждан 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 отдел 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 сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты, режима работы администрации).

На входе в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик (далее - администрация муниципального образования) в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд с указанием фамилии, имени, отчества должностных лиц администрации муниципального образования, номеров кабинетов и режима работы.

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

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

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

2.1.5. 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, заместителей главы муниципального образования, выездных приемов заместителей главы муниципального образования и начальников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

Обращение, поступившее в отдел писем в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе писем до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости

получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. 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 его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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.

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

2.4.5. 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.

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

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

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

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

3.1.2. 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.

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

3.1.4. В управлении делами корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю (начальнику управления делами). Руководитель - в дежурную часть Отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Геленджику.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в управление делами.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 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).

3.1.6. 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».

3.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе писем, а передаются в управление делами администрации.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником управления делами.

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

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

3.1.11. Письменные обращения на имя главы муниципального образования и его 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.

3.2.Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «Кодекс: письма и обращения граждан» в течение трех рабочих дней с даты 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.

3.2.2. На первой странице письма (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.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. 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»;
- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);
- пол, возрастная категория;
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- вид обращения (жалоба, предложение, заявление);
- количество листов и приложений (если имеются);
- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

- шифр тематики обращения согласно действующему классификатору (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется шифр основного вопроса);

- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

- наименование отраслевого (функционального) или территориального органа администрации муниципального образования или фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. 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).

3.2.6. 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.

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных действующем законодательством Российской Федерации). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению во время рассмотрения и архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

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

При рассмотрении обращения глава муниципального образования и его 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.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалисты отдела писем в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя ответа на указанный электронный адрес.

3.3.5. 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.

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

3.3.7. 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.

3.3.8. 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.

3.3.9. 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.

3.3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, 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 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.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. 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.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования либо его 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.

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

3.4.7. 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.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные 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, курирующий правовые и общие вопросы, на основании служебной записки исполнителя (приложение №5 к Порядку) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя главы муниципального образования, курирующего правовые и общие вопросы.

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

3.5. Ответы на обращения

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

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. В ответе 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.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования либо его заместителями.

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

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

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

3.5.9. Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования (либо его первыми заместителями).

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

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.5.13. В ответе на 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».

3.5.14. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.5.17. 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-ти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

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

3.6. Организация личного приема граждан

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в отдел писем.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в отделе писем осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования ведут специалисты отдела писем.

3.6.3. 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](#)».

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

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

3.6.6. 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.

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

3.6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

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

3.6.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

3.6.11. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.

3.6.12. Ведущий прием специалист обязан дать 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 заявителя в соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования или к должностному лицу.

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

3.6.13. Заявитель 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.-3.5. Порядка.

3.6.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема может заполняться карточка личного приема (приложение №6 к Порядку), оформляется контрольное поручение по решению проблемы, подписывается должностным лицом и направляется исполнителю.

3.6.15. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования, заместителями главы муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции, а также руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования.

3.6.16. 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 и публикуется в Геленджикской городской газете «Прибой».

3.6.17. Специалисты отдела писем производят запись на личный прием к главе муниципального образования после рассмотрения обращения гражданина заместителем главы муниципального образования по его компетенции. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема.

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

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

3.6.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя 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. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема, и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке.

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

3.6.22. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом, ответственным за личный прием, на следующий день после приема направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования.

3.6.23. 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.

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

3.6.25. 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.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

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

3.7.3. 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.

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

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

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. 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.

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

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования принимается главой муниципального

образования, его заместителями, начальником управления делами администрации муниципального образования по предложениям специалистов отдела писем.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. 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, ставятся на особый контроль.

4.2.4. 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.

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

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

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

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

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

4.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления делами либо начальником отдела писем на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования осуществляется их руководителями.

4.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений, административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

Т.В. Устьянцева

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-х экземплярах.

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

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-х экземплярах.

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

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-х экземплярах.

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

подпись, дата

Инициалы, фамилия

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 _____

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 ч. 5 ст. 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)

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. посетителя _____

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 _____

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

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



