

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель главы
муниципального образования
город-курорт Анапа

В.А. Вовк

« 17 » _____ 2018

**Порядок
работы с обращениями граждан в администрации муниципального
образования город-курорт Анапа**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа (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.

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 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»;

Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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 Анапа;
постановление главы муниципального образования город-курорт Анапа от 28 февраля 2014 года № 24-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования город-курорт Анапа, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах».

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, 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 Анапа:

Почтовый адрес: 353410, г. Анапа, ул. Крымская, 99.

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа (ул. Крымская, 99, г. Анапа) осуществляется с понедельника по четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 15:00, кроме выходных и праздничных дней, пятница - выездной прием граждан в администрации сельских округов.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(86133)-3-15-61.

Справочный телефон отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город-курорт Анапа (далее-отдел по работе с обращениями граждан):

8(86133)-3-15-61.

Телефон начальника отдела по работе с обращениями граждан:

8(86133)-4-57-81.

Официальный сайт администрации муниципального образования город-курорт Анапа www.anapa-official.ru.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования город-курорт Анапа:

anapa@mo.krasnodar.ru.

Адрес электронной почты отдела по работе с обращениями граждан:

orog.uod@anapa-official.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица, осуществляющие работу с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике

работы администрации муниципального образования город-курорт Анапа; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования город-курорт Анапа; об адресе официального сайта в сети «Интернет», 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 Анапа осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел по работе с обращениями граждан и в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования город-курорт Анапа;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Анапа www.anapa-official.ru.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования город-курорт Анапа, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты (приложение № 1), графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Анапа, на официальных стендах в холле администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

На входе в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела по работе с обращениями граждан.

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 структурного подразделения администрации муниципального образования город-курорт Анапа, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в отделе по работе с обращениями граждан размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица либо муниципального служащего; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

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:

фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность 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 по работе с обращениями граждан 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 Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответы 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 город-курорт Анапа по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования город-курорт Анапа до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.3. 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.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие федеральные органы, 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 «на доклад» 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.

2.4.5. 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.

2.4.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), 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.

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

2.4.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования город-курорт Анапа запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

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. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан служит поступление в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа 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 город-курорт Анапа www.anapa-official.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования город-курорт Анапа, его первого заместителя и заместителей, поступающие в отдел делопроизводства администрации муниципального образования город-курорт Анапа по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями граждан в день поступления.

3.1.4. В отделе по работе с обращениями граждан корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно должен сообщить об этом своему непосредственному руководителю и сотруднику охранной организации, осуществляющей охрану административного здания администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

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 (2, 3). Также составляется акт на письмо (приложение № 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные

бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.6. К тексту письма подкладывается 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) подкладывается 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, а передаются в отдел делопроизводства.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

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 город-курорт Анапа и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется запись о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа с указанием даты поступления, фамилией специалиста, принявшего обращение, контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа письменные обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» в течение 3 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 штрих-код, что является входящим номером.

3.2.3. Нумерация при регистрации письменных обращений ведется с начала календарного года. На каждое обращение заводится регистрационно-контрольная карточка.

3.2.4. В регистрационной карточке в системе электронного документооборота «Обращения граждан» указываются:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- форма обращения (письмо, телеграмма);
- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);
- телефон (при наличии);
- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);
- пол, возрастная категория;
- вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);
- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в систему электронного документооборота «Обращения граждан» вносятся первые две 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 «Коммунальщик», коллектив МОУ СОШ № 9).

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в систему электронного документооборота «Обращения граждан» вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в электронной базе.

3.3.2. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан, рассматривающие почту, в день регистрации обращения подготавливают проект резолюции главе администрации муниципального образования город-курорт Анапа, а также его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При подготовке резолюции специалисты отдела по работе с обращениями граждан определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город-курорт Анапа, в течение 7 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 обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы муниципального образования город-курорт Анапа.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами отдела по работе с обращениями граждан в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Отдел МВД России по городу Анапа, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с просьбой о принятых мерах проинформировать главу муниципального образования город-курорт Анапа и гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа.

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

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

3.3.9. Письменное обращение, возвращенное как направленное не по компетенции, передается в отдел по работе с обращениями граждан для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.10. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования город-курорт Анапа непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко 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.

3.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно, направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.3.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.3.14. Жалобы, адресованные главе администрации муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителям на правоохранительные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в Отдел МВД России по городу Анапа.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основанием для начала рассмотрения является получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. В поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе и в электронной форме, дополнительные материалы (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), 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 администрации муниципального образования город-курорт Анапа, либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город-курорт Анапа, 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 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, глава муниципального образования город-курорт Анапа, заместитель главы муниципального образования город-курорт Анапа, рассматривающее обращение, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-ти дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью должностного лица администрации муниципального образования город-курорт Анапа (приложение №5).

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 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 город-курорт Анапа, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями граждан.

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. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования город-курорт Анапа, его заместителями и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования город-курорт Анапа, его заместителями.

3.5.11. 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.

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

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, 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, членам 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, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения

представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа 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.

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

3.6. Организация личного приема граждан

3.6.1. Основанием для начала процедуры является обращение гражданина в отдел по работе с обращениями граждан.

3.6.2. С понедельника по четверг прием посетителей в отделе по работе с обращениями граждан осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин., специалистами этого же отдела, кроме выходных и праздничных дней. В пятницу специалисты отдела по работе с обращениями граждан осуществляют выезды в администрации сельских округов.

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. Организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

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

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

3.6.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан».

3.6.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела, в том числе о порядке организации личного приема в администрации муниципального образования город-курорт Анапа. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город-курорт Анапа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иного отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования город-курорт Анапа, специалист отдела в день обращения организует прием заявителя в отделе (управлении) отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования город-курорт Анапа лично либо по телефону.

В случае если посетитель отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город-курорт Анапа настаивает на приеме главой муниципального образования город-курорт Анапа или его заместителями, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством интернет - ресурса ССТУ. РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

3.6.14. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан на личный прием к главе муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 6).

3.6.15. Личный прием граждан главой муниципального образования город-курорт Анапа осуществляется после приема его заместителями или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

3.6.16. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город-курорт Анапа ежегодно утверждается главой муниципального образования город-курорт Анапа и размещается в холле здания администрации муниципального образования город-курорт Анапа, на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

3.6.17. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видео-аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи) должностных лиц администрации муниципального образования город-курорт Анапа специалисты отдела по работе с обращениями граждан готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей отраслевых

(функциональных) органов администрации муниципального образования город-курорт Анапа и непосредственно принимают участие в приемах.

3.6.18. За 3 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.19. 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 будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.6.22. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) специалистами отдела по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется исполнителям на официальные электронные адреса соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

3.6.23. Должностные лица администрации муниципального образования город-курорт Анапа проводят выездные приемы граждан в администрациях сельских округов в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования город-курорт Анапа.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования город-курорт Анапа аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

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. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей муниципального образования город-курорт Анапа, в случае необходимости организуется работа «выездной актуальной приемной» администрации муниципального образования город-курорт Анапа. Состав специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования город-курорт Анапа, участвующих в работе «выездной актуальной приемной», формируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.6.26. В ходе работы «выездной актуальной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются

письменные обращения на имя главы муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителей, а также производится запись на прием к руководству администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

3.6.27. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной актуальной приемной», контролируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.6.28. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования город-курорт Анапа запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

3.7.2. После подписания авторами поручений ответов по рассмотрению обращений, вторые экземпляры передаются на хранение в отдел по работе с обращениями граждан.

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

- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- поручение по рассмотрению обращения;
- информация о результатах рассмотрения обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

3.7.4. 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

4.1.2. В администрации муниципального образования город-курорт Анапа контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителей, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

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 город-курорт Анапа принимается главой муниципального образования город-курорт Анапа, его заместителями.

4.2.2. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования город-курорт Анапа постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, администрации муниципального образования город-курорт Анапа осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования город-курорт Анапа – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2.5. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений.

4.2.6. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

4.3. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. 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.

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

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам электронной базы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется начальником отдела по работе с обращениями граждан в рабочем порядке.

4.3.5. 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.

4.3.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования город-курорт Анапа осуществляется их руководителями.

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

4.3.8. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства администрации муниципального образования город-курорт Анапа. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа

Е.Е. Борисенко

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

Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,
справочные телефоны, телефоны «горячей линии» администрации
муниципального образования город-курорт Анапа,
факс, режим работы администрации муниципального образования
город-курорт Анапа

- | | |
|---|---|
| 1. Почтовый адрес администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа | г. Анапа, ул. Крымская, 99,
почтовый индекс: 353440 |
| 2. Режим работы администрации
муниципального образования
город-курорт Анапа | с 9-00 до 13-00 и с 13-50 до 18-00,
выходные дни: суббота, воскресенье |
| 3. Прием граждан в отделе по
работе с обращениями граждан | 5-26-76 |
| 4. Телефоны «горячей линии»
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа | 8(86133) 3-15-61 |
| 5. Телефон/факс для приема
письменных обращений граждан | 8(86133) 3-15-61 |
| 6. Справочный телефон отдела по
работе с обращениями граждан | 8(86133) 3-15-61 |
| 7. Телефон начальника отдела по
работе с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа | 8(86133) 4-57-81 |
| 8. Официальный сайт
администрации муниципального | www.anapa-official.ru |

образования город-курорт Анапа

9. Адрес электронной почты
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа

anapa@mo.krasnodar.ru

10. Адрес электронной почты
отдела по работе с обращениями
граждан

orog@anapa-official.ru

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа

Е.Е.Борисенко

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

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

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Краснодарского края поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа



Е.Е.Борисенко

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

АКТ № _____

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

от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Краснодарского края поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа



Е.Е.Борисенко

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

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «___» _____ 20__ г.

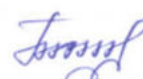
Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Краснодарского края поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа



Е.Е.Борисенко

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

Главе муниципального образования
город-курорт Анапа (должностному
лицу администрации города-курорта
Анапа

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
_____ по вопросу _____
(Ф.И.О. заявителя)

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 по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа



Е.Е.Борисенко

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)

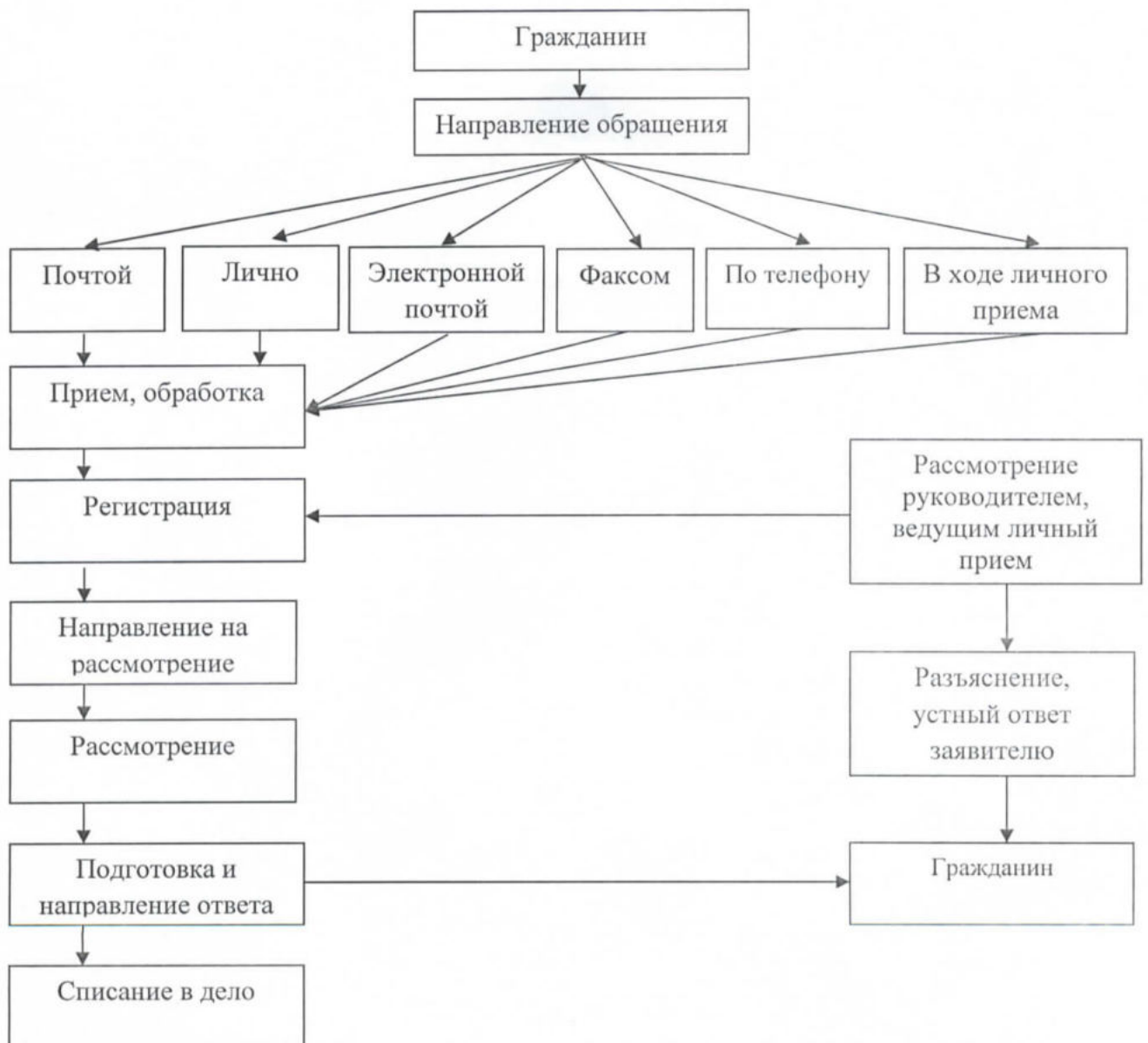
Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа



Е.Е.Борисенко

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

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации муниципального
образования город-курорт Анапа

Е.Е.Борисенко