



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД-КУРОРТ АНАПА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от РЕГДАТА

№ РЕГНОМЕР

г. Анапа

**Об утверждении Порядка организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в администрации муниципального  
образования город-курорт Анапа**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в администрации муниципального образования город-курорт Анапа, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению по взаимодействию со средствами массовой информации администрации муниципального образования город-курорт Анапа (Родина О.А.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в печатном средстве массовой информации.

3. Управлению информатизации и связи администрации муниципального образования город-курорт Анапа (Марченко И.Д.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Анапа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город-курорт Анапа Завизион Т.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

[Авто\_Штамп\_ЭП]

Глава  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Порядок организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в администрации муниципального  
образования город-курорт Анапа**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования город-курорт Анапа (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан (далее – граждане), в том числе юридических лиц, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования город-курорт Анапа (далее – администрация), главы муниципального образования город-курорт Анапа (далее – глава), первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Анапа (далее – первый заместитель), заместителей главы муниципального образования город-курорт Анапа (далее – заместители), отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации (далее – органы администрации).

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений граждан и сообщений в государственные органы, органы

местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

**2. Порядок работы с письменными обращениями, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

**2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на Едином портале и на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.1.1. Письменное обращение гражданином может быть направлено:

2.1.1.1. Почтовым отправлением по адресу: 353440, г. Анапа, ул. Крымская, 99.

2.1.1.2. Передано лично в отдел по работе с обращениями граждан администрации (далее – Отдел) непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, представителем организации при наличии документа, подтверждающего полномочия.

2.1.1.3. Принято в ходе личных приемов главы, первого заместителя и заместителей главы.

2.1.1.4. Опущено в ящик для корреспонденции, расположенный при входе в здание администрации по адресу: г. Анапа, ул. Крымская, 99.

2.1.1.5. В форме электронного документа с использованием Единого портала.

2.1.1.6. В форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации <https://anapa-official.ru>, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан («Виртуальная приемная»).

2.1.1.7. Почтовым отправлением по адресу органов администрации.

2.1.1.8. Передано лично в орган администрации непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, представителем организации при наличии документа, подтверждающего полномочия.

2.1.1.9. Принято в ходе личных приемов руководителями органов администрации.

2.1.2. Письменное обращение юридическим лицом может быть направлено:

2.1.2.1. Почтовым отправлением по адресу: 353440, г. Анапа, ул. Крымская, 99.

2.1.2.2. Передано лично в отдел делопроизводства управления делами администрации представителем юридического лица при наличии документа, подтверждающего его полномочия.

2.1.2.3. В форме электронного документа, направленного на адрес электронной почты администрации: [anapa@mo.krasnodar.ru](mailto:anapa@mo.krasnodar.ru).

2.1.2.4. Почтовым отправлением по адресу органов администрации.

2.1.2.5. Передано лично в орган администрации непосредственно юридическим лицом, представителем юридического лица при наличии документа, подтверждающего его полномочия.

2.1.2.6. В форме электронного документа путем направления на адрес электронной почты органов администрации («Виртуальная приемная»).

В случае направления письменного обращения гражданином в форме электронного документа на адрес электронной почты администрации: [anapa@mo.krasnodar.ru](mailto:anapa@mo.krasnodar.ru), которая не обеспечивает идентификацию и (или) и аутентификацию граждан, обращение не подлежит регистрации в единой межведомственной системе электронного документооборота администрации (далее – ЕМСЭД), отдел делопроизводства управления делами администрации в течение 1 рабочего дня со дня поступления такого обращения направляет на электронную почту гражданина, с которой поступило обращение, уведомление без применения усиленной квалифицированной электронной подписи с разъяснениями об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

В случае направления письменного обращения гражданином в форме электронного документа на адрес электронной почты органов администрации, которые не обеспечивают идентификацию и (или) аутентификацию граждан, обращение не подлежит регистрации в ЕМСЭД, органы администрации в течение 1 рабочего дня со дня поступления такого обращения направляют на электронную почту гражданина, с которой поступило обращение, уведомление без применения усиленной квалифицированной электронной подписи с разъяснениями об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.3. Обращение должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке), в соответствии с пунктом 6 части 1 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

В случае поступления обращения, изложенного не на государственном языке Российской Федерации (иностранном языке), данное обращение может быть рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком, только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению.

При поступлении в администрацию обращения на иностранном языке без заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению, ответ на обращение не дается, о

чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается гражданину, направившему обращение, при наличии электронного адреса или почтового адреса, указанного на русском языке.

В случае если в письменном обращении не указаны почтовый адрес либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исполнитель органа администрации направляет служебную записку главе, первому заместителю, заместителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, о необходимости списания обращения «в дело».

2.1.4. Обращения граждан в письменной форме на имя главы, первого заместителя и заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в отдел делопроизводства управления делами администрации по почте или фельдъегерской связью, передаются под подпись специалисту Отдела в день поступления.

2.1.5. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.1.6. Специалист Отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику Отдела и сотруднику охранной организации, осуществляющей охрану административного здания.

2.1.7. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и, при необходимости, составляются следующие акты:

2.1.7.1. Об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых письмах, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы, первого заместителя и заместителя (приложение 1).

2.1.7.2. О недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых письмах при обнаружении в конверте недостатка указанных в описи документов (приложение 2).

2.1.7.3. О наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные

документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3).

2.1.7.4. О вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых письмах, в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением, либо об их передаче заявителю или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в Отделе, отделе делопроизводства управления делами администрации, органе администрации. При этом заявитель уведомляется Отделом, отделом делопроизводства управления делами администрации, органом администрации о недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из специалистов Отдела, отдела делопроизводства управления делами администрации, органа администрации в составе трех человек.

2.1.8. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

Рассмотренное письменное обращение и все относящиеся к нему документы комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- информация о результатах рассмотрения обращения (акт выезда, акт беседы с заявителем, фотоматериалы, запросы и ответы на запросы);
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ заявителю;
- приложение к ответу заявителю (если оно имеется).

Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.9. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом Отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.10. Обращения граждан в письменной форме на имя главы, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы,

принимаются специалистом Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения, фамилии, инициалов и контактного номера телефона, специалиста Отдела, ведущего прием.

2.1.11. Для приема обращений граждан в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в ЕМСЭД.

2.1.12. Обращения граждан и юридических лиц, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в ЕМСЭД.

2.1.13. Для приема обращений граждан и юридических лиц в форме электронного документа с использованием Единого портала применяется платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», координацию данных обращений осуществляет управление информатизации и связи администрации.

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в администрации на платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» регулируется отдельным правовым актом администрации.

## **2.2. Регистрация письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию, на имя главы, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Отделе.

Письменные обращения юридических лиц, письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в отделе делопроизводства управления делами администрации.

Письменные обращения граждан и юридических лиц, поступающие в органы администрации, а также на имя руководителя органа регистрируются в органе администрации.

2.2.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, регистрируются в Отделе, в отделе делопроизводства управления делами

администрации, органе администрации в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. В электронную учетную карточку ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка) по обращениям граждан вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа 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»;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора (связках документа);

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностях лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «файлы/вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию коллектива, из которых они поступили («жители улицы Длинной», «коллектив МБОУ СОШ № 5»).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая - указанная в обращении, вторая - указанная на конверте.

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Заявитель имеет право на основании письменного обращения представлять дополнительные документы и материалы к письменному обращению либо обращаться с просьбой о возврате ранее направленных им документов, в том числе в электронной форме, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

Возврат осуществляется Отделом путем направления ответа на обращение с приложением испрашиваемых документов.

2.2.10. В электронную учетную карточку по обращениям юридических лиц вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы юридического лица (в именительном падеже);

источник поступления;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

количество листов с приложениями (если имеются);

скан-образы обращений, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «файлы/вложение».

После регистрации обращений юридических лиц специалист отдела делопроизводства управления делами администрации направляет их через ЕМСЭД главе, первому заместителю или заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения обращения.

### **2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения ЕМСЭД.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, таких как выезд на место для уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, в том числе с участием заявителя, необходимость перевода текста обращения с языка Брайля, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя. Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель органа администрации направляет служебную записку главе, первому заместителю, заместителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.3.6. Администрация по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения

обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.7. Ответы на обращения, в которых указаны конкретные сроки их разрешения, по поручению главы, первого заместителя и заместителя ставятся на контроль полного исполнения. По итогам разрешения, в указанные исполнителем сроки, направляется дополнительный ответ.

2.3.8. Исполнители органа администрации несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по рассмотрению обращения и качество ответов, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав граждан, свобод и законных интересов, осуществляют контроль за реализацией решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, до его фактического исполнения.

2.3.9. Отдел в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением требований Федерального закона № 59-ФЗ.

## **2.4. Направление письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение**

2.4.1. Специалисты Отдела, осуществляя работу с письменными обращениями граждан, в день регистрации обращения подготавливают проект резолюции главе, первому заместителю или заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения обращения. При подготовке проекта резолюции специалисты Отдела определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

Проект резолюции главы утверждается главой с поручением первому заместителю, заместителям и иным должностным лицам администрации с назначением ответственного исполнителя в лице первого заместителя, заместителя, и иного должностного лица администрации по рассмотрению обращения граждан, в зависимости от поднимаемых автором вопросов.

Проект резолюции первого заместителя и заместителя утверждается первым заместителем и заместителем с поручением руководителю органа с назначением ответственного исполнителя в лице руководителя органа по рассмотрению обращения граждан, в зависимости от поднимаемых автором вопросов.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.2. При поступлении письменного обращения юридических лиц через ЕМСЭД глава при утверждении резолюции дает поручение первому

заместителю, заместителям и иным должностным лицам администрации с назначением ответственного исполнителя в лице первого заместителя, заместителей или иного должностного лица администрации по рассмотрению обращения, при утверждении резолюции первым заместителем, заместителем они дают поручение руководителю органа администрации с назначением ответственного исполнителя в лице руководителя органа администрации по рассмотрению обращения, в зависимости от поднимаемых автором вопросов.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.3. Руководитель органа администрации в день регистрации письменного обращения граждан и юридических лиц при утверждении резолюции определяет ответственного исполнителя в лице специалиста органа администрации по рассмотрению обращения, в зависимости от поднимаемых автором вопросов, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.4. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 3 рабочих дней возвращает его в Отдел, управление делами администрации с мотивированной служебной запиской на имя главы, первого заместителя и заместителя, давшего поручение. В служебной записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя Отдел, лицо, давшее поручение.

2.4.5. В программном ресурсе ЕМСЭД в поле «исполнители» проставляется пометка «ответственный исполнитель», который сводит и обобщает материалы, готовит и направляет ответ заявителю (при необходимости и в администрацию Краснодарского края). Соисполнители не позднее 15 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.

2.4.6. Поступившие обращения с благодарностью в работе деятельности администрации и органов администрации, регистрируются в ЕМСЭД и в соответствии с компетенцией направляются должностному лицу для ознакомления и учета в работе, ответ на данное обращение не направляется.

2.4.7. Письменные обращения, поступившие в администрацию, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок заявителей, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. В случае перенаправления на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому заявителю на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.9. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в органы внутренних дел и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с компетенцией с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.11. Уведомления о переадресации обращений, поступивших в администрацию на имя главы, первого заместителя, заместителя, подписываются главой, первым заместителем, заместителем.

2.4.12. Письменные обращения, поступившие в органы администрации, содержащие вопросы, решение которых не входит в их компетенцию, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или в орган администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок заявителей, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.13. Уведомления о переадресации обращений, поступившие в органы администрации, подписываются руководителем органа.

2.4.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица органа администрации, жалоба направляется руководителю органа администрации, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) руководителя органа администрации, жалоба направляется первому заместителю или заместителю, курирующему орган администрации, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) заместителя, жалоба направляется первому заместителю или заместителю, курирующему вопросы, затрагиваемые в обращении, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) первого заместителя, жалоба направляется главе или заместителю, курирующему вопросы, затрагиваемые в обращении, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) главы, жалоба в течение семи дней со дня регистрации возвращается направившему ее гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.15. В случае, если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию из администрации Краснодарского края, в компетенцию которой не входит решение поставленных в обращениях вопросов, были ошибочно направлены в администрацию, то администрация в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также администрацию Краснодарского края, давшую поручение о рассмотрении обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.16. Уведомления авторам обращений готовятся с использованием ЕМСЭД, для этого используются электронные шаблоны бланков документов.

Обращения с поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными с использованием защищенных каналов передачи информации.

В отдельных случаях, по решению главы, первого заместителя и заместителя, уведомление может быть подписано на бумажном носителе.

2.4.17. Уведомления гражданам авторам обращений, в письменной форме отправляются специалистами Отдела, по почтовому адресу, указанному в обращении простыми почтовыми отправлениями с соответствующей отметкой в регистрационной карточке документа.

2.4.18. Уведомления гражданам авторам обращений, поступивших в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, направляются специалистами Отдела, на адрес электронной почты, указанный в обращении, с соответствующей отметкой в регистрационной карточке документа.

2.4.19. Уведомления юридическим лицам авторам обращений, поступившие в администрацию в письменной форме, отправляются специалистами делопроизводства управления делами администрации по почтовому адресу, указанному в обращении простыми почтовыми отправлениями с соответствующей отметкой в регистрационной карточке документа.

2.4.20. Уведомления гражданам и юридическим лицам авторам обращений, поступивших в орган администрации в письменной форме, отправляются специалистами органа администрации по почтовому адресу, указанному в обращении простыми почтовыми отправлениями с соответствующей отметкой в регистрационной карточке документа.

2.4.21. Уведомления гражданам авторам обращений, поступивших в орган администрации в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, направляются специалистами органа администрации на адрес электронной почты, указанный в обращении, с соответствующей отметкой в регистрационной карточке документа.

## **2.5. Рассмотрение письменных обращений, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.5.1. В органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя органа должно содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения. Поручение размещается в программном ресурсе ЕМСЭД.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем (ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителя (ей));

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае, если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие в администрацию путем одного и того же источника поступления до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, в течение календарного года.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие в администрацию путем одного и того же источника поступления после истечения срока рассмотрения, считаются повторными, в течение календарного года.

Письменные обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, поступившие в администрацию путем одного и того же источника поступления, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы, считаются многократными, в течение календарного года.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой либо первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации, заявителям, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес

официального сайта администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, первый заместитель и заместитель, давшие поручение на рассмотрение обращения, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

Уведомление о прекращении переписки в течение 30 дней со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы, первого заместителя и заместителя.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, исполнитель, рассматривающий обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении обращения гражданина в администрацию, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителю в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается Отделом гражданину, направившему обращение.

При поступлении обращения юридического лица в администрацию, обращения гражданина и юридического лица в орган администрации, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается органом администрации гражданину или юридическому лицу, направившему обращение.

2.5.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исполнитель органа администрации направляет служебную записку главе, первому заместителю, заместителю, руководителю органа администрации, давшему поручение о рассмотрении обращения, с информацией по заданному вопросу заявителем и дальнейшей необходимостью списания обращения «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5.15. Письменные обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Администрация вправе подобные обращения направить в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления в отношении конкретных лиц, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий с уведомлением автора, и (или) в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

2.5.16. В случае, если текст письменного обращения гражданина, поступившего в администрацию, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган администрации, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается Отделом гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения, поступившего в администрацию от юридического лица, обращения гражданина и юридического лица, поступившее в орган администрации, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается органом администрации заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.17. В случае, если в письменном обращении, поступившем в администрацию, указана только ссылка или гиперссылка на документ, видео или другой ресурс, и не сопровождается пояснениями или контекстом, описывающим проблему, обращение подлежит направлению на рассмотрение в Отдел и управление информатизации и связи администрации. В случае подтверждения управлением информатизации и связи администрации вредоносного файла ответ по существу заданного вопроса не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается Отделом гражданину, направившему обращение. В случае не подтверждения управлением информатизации и связи администрации вредоносного файла, и установления сути обращения, то обращение подлежит направлению на

рассмотрение в орган администрации в соответствии с его компетенцией.

В случае, если в письменном обращении, поступившем в администрацию от юридических лиц, а также обращений граждан и юридических лиц, поступившее в орган администрации, указана только ссылка или гиперссылка на документ, видео или другой ресурс, и не сопровождается пояснениями или контекстом, описывающим проблему, обращение подлежит направлению на рассмотрение исполнителю органа администрации и в управление информатизации и связи администрации. В случае подтверждения управлением информатизации и связи администрации вредоносного файла ответ по существу заданного вопроса не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается органом администрации гражданину, направившему обращение. В случае не подтверждения управлением информатизации и связи администрации вредоносного файла, и установления сути обращения, то обращение подлежит направлению на рассмотрение в орган администрации в соответствии с его компетенцией.

2.5.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию.

2.5.19. При поступлении в администрацию просьбы заявителя о прекращении рассмотрения его обращения необходимо установить, что автор, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, является автором обращения, которое он просит прекратить рассматривать, а именно, сравнив указанные заявителем в заявлении о прекращении рассмотрения обращения фамилию, имя и отчество (если указано), почтовый адрес или адрес электронной почты, и указанные фамилию, имя и отчество (если указано), почтовый адрес или адрес электронной почты, в обращении, которое заявитель просит прекратить рассматривать.

В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного заявителя в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в орган или должностному лицу с уведомлением заявителя, реализовавшего данное право.

В случае, если обращение, которое заявитель просит прекратить рассматривать обращение, еще не было рассмотрено, то администрация должна уведомить заявителя о получении заявления о прекращении рассмотрения данного обращения и о прекращении рассмотрения ранее поступившего обращения заявителя.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

## **2.6. Ответы на письменные обращения, а также на обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в администрации.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому заявителю на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в администрации.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа путем заполнения заявителем специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ (в том числе разъяснение порядка обжалования судебного решения), может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы на обращения, поступившие в администрацию, на имя главы, первого заместителя и заместителей, подписываются главой, первым заместителем и заместителями в соответствии с резолюцией.

2.6.10. Ответы на обращения, поступившие в орган администрации, подписываются руководителем органа.

2.6.11. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием ЕМСЭД или почтовым отправлением.

2.6.12. Ответы на обращения граждан от имени главы, первого заместителя и заместителей, отправляются специалистами Отдела почтовым отправлением. Срок отправки ответа не должен превышать 1 рабочего дня со дня его регистрации.

Ответы на обращения юридических лиц от имени главы, первого заместителя и заместителя, отправляются специалистами отдела делопроизводства управления делами администрации почтовым отправлением. Срок отправки ответа не должен превышать 1 рабочего дня со дня его регистрации.

Ответы на обращения граждан и юридических лиц от имени руководителя органа администрации, отправляются специалистами органов администрации почтовым отправлением. Срок отправки ответа не должен превышать 1 рабочего дня со дня его регистрации.

2.6.13. Ответ на обращение в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, на бумажном носителе, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством почтового отправления.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по адресу электронной почты, указанному в обращении, посредством электронной почты, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью.

В соответствии с законодательством Российской Федерации отметка об электронной подписи формируется и визуализируется программными средствами. Отметка об электронной подписи включает фразу «Документ

подписан электронной подписью», номер сертификата ключа электронной подписи, фамилию, имя, отчество владельца сертификата ключа электронной подписи.

В отдельных случаях, по решению главы, первого заместителя и заместителя, ответ на обращение может быть подписан на бумажном носителе.

2.6.14. Ответственный исполнитель по рассмотрению обращения со сроком исполнения 30 дней обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе, первому заместителю и заместителю за 7 дней до наступления срока исполнения.

Ответственный исполнитель по рассмотрению запроса по обращениям со сроком исполнения 15 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе, первому заместителю и заместителю за 5 дней до наступления срока исполнения.

2.6.15. Ответы на обращения подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, а также лиц, осужденных к лишению свободы, направляются адресату по месту его содержания.

2.6.16. При подписании должностным лицом, давшего поручение по рассмотрению обращения, ответа заявителю, обращение снимается с контроля Отделом. Должностное лицо, подписавшее ответ заявителю, вправе принять решение о постановке на контроль полного исполнения обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

2.6.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.18. При согласовании ответов на обращения и запросов, поступившие из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, специалистами Отдела осуществляется:

2.6.18.1. Проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам.

2.6.18.2. Проверка оформления ответа на обращение (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения).

2.6.18.3. Анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора.

2.6.18.4. Объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено».

2.6.18.5. Анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

2.6.19. По результатам оценки проекта ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом Отдела принимается решение о соответствии проекта ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности

рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если проект ответа не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то специалистом Отдела осуществляется его возврат исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.20. В случае, если проект ответа на обращение, подписанный первым заместителем и заместителями, не соответствует критериям пункта 2.6.19 настоящего Порядка, то специалистом Отдела осуществляется его возврат с регистрации исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

### **3. Порядок работы с устными обращениями**

#### **3.1. Организация приема граждан в администрации**

3.1.1. Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: г. Анапа, ул. Крымская, д. 99 (вход с ул. Крымская). Информация о графике приема, месте приема граждан в Отделе, об установленных днях и часах приема, контактных телефонах, размещается на официальном сайте администрации. Прием граждан осуществляют специалисты Отдела.

Прием граждан в органах администрации осуществляется по фактическому адресу органов администрации. Информация о графике приема, месте приема граждан в органах администрации, об установленных днях и часах приема, контактных телефонах, размещается на официальном сайте администрации. Прием граждан осуществляют специалисты органов администрации.

3.1.2. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.4. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются специалистом Отдела канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы, первого заместителя и заместителей.

Заявители обеспечиваются специалистами органов администрации канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на руководителя органа администрации.

3.1.5. В помещении для ожидания граждан оборудуется пост охраны и система видеонаблюдения.

3.1.6. При входе в помещение устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.7.1. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

3.1.7.2. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, а также члены семей погибших (умерших) ветеранов.

3.1.7.3. Участники специальной военной операции, а также члены семей погибших (умерших) участников специальной военной операции.

3.1.7.4. Граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний.

3.1.7.5. Беременные женщины.

3.1.7.6. Инвалиды I и II групп.

3.1.7.7. Родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида.

3.1.7.8. Граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

3.1.7.9. Граждане, достигшие 70-летнего возраста.

3.1.8. При приеме гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении

гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение, записан на личный прием к главе, первому заместителю или заместителю, отказано в приеме в связи с грубым поведением).

3.1.10. Специалист Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции органа администрации, специалист Отдела разъясняет гражданину контактную информацию органа администрации, для решения своих вопросов, которая включает: адрес, телефон, график работы.

Если поднимаемые в ходе приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, а также об органе исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов, в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ) согласно предоставленного администрацией Краснодарского края графика.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Специалист органа администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции органа администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан руководителем органа администрации, а также дает разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации, ему предоставляется информация об участнике (ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования город-курорт Анапа, который (ые) может (ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края».

3.1.12. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия обращение подлежит обязательному направлению в управление внутренней политики администрации для дальнейшей организации работы с заявителем в порядке, установленном

Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить в Отделе письменное обращение на имя главы, первого заместителя или заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

В ходе приема гражданин вправе оставить в органе администрации письменное обращение на имя руководителя органа администрации, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в Отделе, органе администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в Отдел, орган администрации, а также специалиста Отдела, органа администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

### **3.2. Организация личных приемов граждан главой, первым заместителем, и руководителями органов администрации**

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой, первым заместителем и заместителем согласно утвержденному графику, который ежегодно утверждается главой и размещается в холле здания администрации, на официальном сайте администрации.

Личный прием граждан проводится руководителями органов администрации согласно утвержденному графику, который ежегодно утверждается главой и размещается в холле здания администрации, на официальном сайте администрации.

3.2.2. Список участников личного приема граждан главой, а также участники данного приема устанавливаются Отделом по согласованию с отделом протокола и международного сотрудничества управления делами администрации.

3.2.3. Список участников личного приема граждан первым заместителем и заместителем передается Отделом на согласование специалисту управления делами администрации.

Специалист управления делами администрации с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам устного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в устном обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке сообщает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица администрации, о личном приеме с которым он

ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии) и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин указывает номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

Основанием для записи на личный прием к главе являются вопросы, относящиеся к полномочиям главы, несогласие заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) первым заместителем и заместителями либо обжалование их действий (бездействий).

Запись на личный прием к первому заместителю и заместителям производится исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился для записи на личный прием к главе, первому заместителю и заместителям, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям органов администрации гражданин направляется на прием к руководителям органов администрации в чьи полномочия входит вопрос, поднимаемый заявителем.

3.2.6. Личный прием главы осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем или заместителем.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

3.2.7.1. Вопрос заявителя не относится к полномочиям главы, первого заместителя и заместителей.

3.2.7.2. Заявитель уже обращался с аналогичным вопросом и получил ответ, при этом новых обстоятельств не представлено.

3.2.7.3. С заявителем прекращена переписка по данному вопросу.

3.2.7.4. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.2.7.5. По вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.2.7.6. Гражданин ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес муниципальных служащих.

3.2.8. Граждан, в соответствии с пунктом 3.1.7 подраздела 3.1 раздела 3 настоящего Порядка, пользуется правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.9. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием граждан проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой, первым заместителем или заместителями с участием руководителей органов администрации, и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Личный прием граждан осуществляется руководителем органа администрации по вопросам, отнесенным к его компетенции.

3.2.12. Специалисты Отдела организуют личные приемы граждан главы, первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видеоконференц-связи, иных видов связи). Специалисты Отдела готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах заявителей и руководителей органов администрации, непосредственно принимают участие в приемах. Других участников личного приема приглашают специалисты управления делами администрации.

Специалист, ответственный за ведение делопроизводства в органе администрации, организует личный прием граждан руководителя этого органа администрации.

3.2.13. За 3 дня до приема список граждан, записанных на прием к главе, первому заместителю и заместителю, содержащий задаваемые гражданами вопросы, направляется специалистом Отдела в отдел протокола и международного сотрудничества управления делами администрации и специалисту управления делами администрации, а также в орган администрации для ознакомления и подготовки информации главе, первому заместителю и заместителю по поднимаемым заявителями вопросам.

3.2.14. Карточки личного приема главой, первым заместителем или заместителями оформляются специалистами Отдела в день проведения приема по форме согласно приложению 6.

Карточки личного приема руководителя органа администрации оформляются ответственными за ведение делопроизводства в этом органе администрации в день проведения приема по форме согласно приложению 6.

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

3.2.16. По окончании личного приема граждан глава, первый заместитель или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

По окончании личного приема граждан руководитель органа доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение его обращения по существу.

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

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

3.2.19. Поручения и рекомендации главы, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

Поручения и рекомендации руководителя органа администрации, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.20. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) специалистами Отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема главы, первого заместителя или заместителей.

Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронной учетной карточке личного приема специалистами органов администрации в течение трех дней с момента проведения личного приема руководителем органа.

3.2.21. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» с согласия заявителя списывается в дело.

3.2.22. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для органов администрации после регистрации направляются специалистами Отдела в орган администрации, которым даны поручения по рассмотрению с использованием ЕМСЭД.

Зарегистрированные карточки личного приема руководителем органа администрации, содержащие поручения для специалистов органа администрации после регистрации направляются указанным специалистам, которым даны поручения по рассмотрению с использованием ЕМСЭД.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе и органе администрации, в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.23. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Порядком.

3.2.24. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема граждан возможно только при условии устного уведомления, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.25. Отдел осуществляет аудио- и видеозапись личного приема главы, первого заместителя или заместителей для служебной деятельности и контроля организации проведения личного приёма граждан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, о чем уведомляется гражданин до начала проведения личного приема. Также кабинет для проведения личных приемов обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения об осуществлении аудио- и видеозаписи.

Аудио- и видеозаписи проведения личных приемов граждан хранятся на видеосервере управления информатизации и связи администрации 10 дней,

после чего уничтожаются.

Копии аудио- и видеозаписи проведения личного приема гражданам не предоставляются.

#### **4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими в Отдел**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в Отдел («Горячая линия»), не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Отдел обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации +7 (861-33) 3-15-61.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации и служебным распорядком.

4.4. С целью контроля качества работы ведется запись входящих и исходящих звонков. Срок хранения записей входящих и исходящих звонков 10 дней.

4.5. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами Отдела.

4.6. Техническое обеспечение работы Отдела осуществляется специалистами управления информатизации и связи администрации.

4.7. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста Отдела с заявителем.

4.8. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в Отдел, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.9. При обращении в Отдел заявитель обязан сообщить:  
фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);  
почтовый адрес;  
номер телефона;  
суть предложения, заявления, жалобы.

4.10. Специалисты Отдела, осуществляющие прием звонков:

4.10.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.10.2. Предоставляют адреса и телефоны органов администрации, органов исполнительной власти Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.10.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой, первым заместителем и заместителями, а также руководителем органа администрации.

4.10.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в органы администрации.

4.11. Специалистами Отдела в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.12. В случае, если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.13. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если:  
содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения;  
не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес;  
в аудиосообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации, а также членов его семьи.

4.14. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения оно снимается с контроля, либо принимаются дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.15. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистами Отдела с помощью ЕМСЭД.

## **5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений**

5.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы, первого заместителя и заместителя, осуществляется Отделом, обращений юридических лиц, поступающих на имя главы, первого заместителя и заместителей, а также обращений граждан и юридических лиц, поступающих на имя руководителя органа администрации, осуществляется руководителем органа администрации.

5.2. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой, первым заместителем и заместителем, по предложениям специалистов Отдела.

В органах администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями указанных органов администрации.

5.3. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением

обращений проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль Отделом. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД.

5.4. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.5. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает: постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль в ЕМСЭД;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.6. В случае выявления нарушений сроков рассмотрения и (или) несоответствия ответов на обращения, поступивших на имя главы, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком, начальником Отдела принимается решение о возврате ответа на обращение для устранения выявленных нарушений, а также может быть внесено предложение о рассмотрении вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.7. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы либо первого заместителя или заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей).

5.8. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на контроль полного исполнения.

5.9. При уходе в отпуск исполнителя органа администрации он обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его специалисту на основании служебной записки на имя своего руководителя, с указанием срока выполнения и статус рассмотрения обращения.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель органа администрации обязан сдать все находящиеся у него на исполнении обращения

временно замещающему его специалисту, на основании служебной записки на имя своего руководителя.

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений, поступивших на имя главы, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место, по телефону определяется планом работы Отдела.

5.12. Отдел осуществляет текущий контроль за соблюдением и исполнением положений законодательства о рассмотрении обращений и Порядка.

5.13. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает контроль по формам электронной базы и проверки результатов рассмотрения обращений с выездом на место.

Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений с выездом на место определяется начальником Отдела в рабочем порядке.

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

5.14. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений должностными лицами в органах администрации, осуществляется их руководителями.

5.15. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений, а также обращения о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком.

## **6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

6.1. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

6.1.1. Непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации.

6.1.2. Размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации <https://anapa-official.ru>.

На входе в административное здание в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Отдела, органа администрации.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Отдела, органа администрации 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 специалист Отдела, органа администрации называет наименование Отдела, органа администрации свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.2. На информационном стенде в Отделе, органе администрации размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, официальный сайт администрации в сети «Интернет», графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле административного здания.

6.3. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления гражданин обращается с заявлением, в котором он просит дать ему возможность ознакомиться с материалами и документами по обращению (или обращениям), с указанием даты его подачи, в том числе и с карточкой личного приема гражданина, с указанием даты осуществления личного приема главы, первого заместителя и заместителя, руководителя органа администрации. Заявление об ознакомлении подлежит регистрации.

Заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Копии служебной переписки, запросов, ответов на запросы, актов выезда, актов беседы, заявителю не предоставляются, в том числе не допускается снятие их копий техническими средствами.

После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в акте (приложение 7), который приобщается к делу переписки. В случае отказа заявителя в подписании акта, в нем делается соответствующая отметка.

## **7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений**

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования город-курорт Анапа, получение объективной информации о деятельности органов администрации по рассмотрению обращений, а также разработка по

результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Отдел ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений Отдел осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений, характере поставленных в обращениях вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов администрации и их должностных лиц при рассмотрении обращений.

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 1  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**об отсутствии письменных вложений в заказных**  
**письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью**  
**и простых письмах**  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального  
(число, месяц, год)  
образования город-курорт Анапа поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 2  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи корреспондента**  
**в заказных письмах с уведомлением, в письмах**  
**с объявленной ценностью и простых письмах**  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:  
\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального  
(число, месяц, год)  
образования город-курорт Анапа поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.  
(муниципальное образование, населенный пункт)

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 [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 3  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о наличии приложений к обращению, не являющихся**  
**подтверждением изложенных в нем доводов**  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:  
\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального  
(число, месяц, год)  
образования город-курорт Анапа поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия  
инициалы, фамилия

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 4  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о вложении оригиналов документов в заказных письмах**  
**с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью**  
**и простых письмах**  
от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:  
\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального  
(число, месяц, год)  
образования город-курорт Анапа поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):  
возвращены: \_\_\_\_\_;  
(номер заказного почтового отправления)  
переданы для вручения в \_\_\_\_\_;  
(наименование органа местного самоуправления)  
оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_.  
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 5  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки**

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

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

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

1) \_\_\_\_\_,  
(дата, номер)

2) \_\_\_\_\_.  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 6  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_ ЛП**

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город-курорт Анапа [Авто\_Штамп\_ЭП]

[Авто\_Ф.И.О.]

Приложение 7  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа

**АКТ**  
**об ознакомлении заявителя с документами и материалами,**  
**касающимися рассмотрения обращения**  
**от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

Настоящим актом удостоверяем, что в присутствии сотрудников отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город-курорт Анапа, о том что заявитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать Ф.И.О. полностью)

ознакомлен с перепиской, касающейся рассмотрения его письменного обращения или обращения на личном приеме, зарегистрированного в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город-курорт Анапа от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.  
(указать дату) (указать номер)

Примечание \_\_\_\_\_

Подпись заявителя: (подпись, дата)

Подписи: (подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия, должность

инициалы, фамилия, должность

Начальник отдела по [Авто\_Штамп\_ЭП]  
работе с обращениями  
граждан администрации  
муниципального  
образования  
город-курорт Анапа

[Авто\_Ф.И.О.]