



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.06.2015

№ 1844

город Сочи

О внесении изменений в постановление от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи»

В связи с изменениями, внесенными в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях повышения исполнительской дисциплины и эффективности деятельности администрации города Сочи **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление администрации города Сочи от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи» изменение, изложив приложение в новой редакции (прилагается).

2. Управлению информации и аналитической работы администрации города Сочи (Пшениснова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Змихновский) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в информационно-коммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Сочи, директора департамента муниципальной службы и кадровой политики администрации города Сочи И.В.Владимирскую.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
Главы города Сочи



А.Н.Рыков

021023

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

1. Общие положения

1.1. Сфера действия порядка.

1.1.1. Порядок работы с обращениями граждан и организаций, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Сочи (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации города Сочи с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан и организаций.

1.1.2. Установленное Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком рассмотрение обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции - муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на

которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.1.4. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.1.5. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением муниципальных услуг.

1.1.6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
- Законом Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;
- Уставом муниципального образования город-курорт Сочи;
- постановлением Главы города Сочи от 7 мая 2014 года № 842 «О Регламенте администрации города Сочи»;
- постановлением Главы города Сочи от 22 декабря 2011 года № 39-ок «Об утверждении положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи»;
- распоряжением администрации города Сочи от 7 августа 2013 года №376 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Сочи».

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

1.1.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или

совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.2. Основные понятия, используемые при работе с обращениями.

1.2.1. Адресант – заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить.

1.2.2. Адресат – орган местного самоуправления, в который направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение.

1.2.3. Акция – аналогичные обращения двух или более заявителей по одному и тому же вопросу.

1.2.4. Аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителя(ей).

1.2.5. Анонимное обращение – обращение заявителя(ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию и/или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и/или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации).

1.2.6. «Для сведения» - поручение Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи, руководителя отраслевого (функционального) либо территориального органа администрации города Сочи, при котором документ не подлежит рассмотрению, но принимается исполнителем к сведению и использованию в работе.

1.2.7. «Для ознакомления» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста.

1.2.8. Должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.2.9. Дубликатное обращение – обращение идентичного содержания, направленное заявителем в иной орган и поступившее на рассмотрение в орган местного самоуправления.

1.2.10. Жалоба – просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его(их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого(их) лица.

1.2.11. Запрос – обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес органа местного самоуправления и к его должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данного органа местного самоуправления – информации, созданной в пределах своих полномочий органом местного самоуправления.

1.2.12. Запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

1.2.13. Заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение, направившие обращение в администрацию города Сочи, либо должностному лицу администрации города Сочи.

1.2.14. Заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органа местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.15. Информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

1.2.16. Исполнитель – отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города Сочи, должностное лицо администрации города Сочи, получивший для рассмотрения обращение в соответствии с поручением либо если обращение направлено заявителем непосредственно в отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города Сочи, либо должностному лицу администрации города Сочи.

1.2.17. Коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством.

1.2.18. Контрольное обращение – обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения.

1.2.19. Копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их.

1.2.20. Неоднократное обращение - второе или более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

1.2.21. Направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов).

1.2.22. «Не имеющие смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера.

1.2.23. «Не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, просьбу, не основанную на законе, или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением».

1.2.24. «Не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

1.2.25. Обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2.26. Обращение в письменной форме – обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма.

1.2.27. Обращение в устной форме – обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица.

1.2.28. Обращение в форме электронного документа - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин.

1.2.29. Обращение, не поддающееся прочтению, - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым

текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению.

1.2.30. Обращение противоправного характера – обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность.

1.2.31. Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
- о возвращении ему жалобы в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- о возвращении ему обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;
- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в письменной форме или форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

1.2.32. Официальный документ – документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.

1.2.33. Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

1.2.34. «Поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

1.2.35. Подлинное обращение – обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения.

1.2.36. Подлинник обращения – первичный или единичный экземпляр подлинного обращения.

1.2.37. Поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события.

1.2.38. Предложение – рекомендация заявителя(ей) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органа местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.39. Приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

1.2.40. Принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления и жалобы.

1.2.41. «Просьба, не основанная на законе» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, непредусмотренных Конституцией Российской Федерации, или просьбу о восстановлении или защите нарушенных интересов, непредусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

1.2.42. «Разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

1.2.43. Рассмотрение обращения – действия органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов).

1.2.44. Результат рассмотрения обращений – принятие органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано», «меры приняты».

1.2.45. Служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности органа местного самоуправления или должностных лиц.

1.2.46. Сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса.

1.2.47. Текст – материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи.

1.2.48. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(ях) заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике или разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам.

1.2.49. Уведомление – служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в исключительных случаях и в связи

с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о направлении переадресации (запроса) в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

1.2.50. Устный ответ на запрос – информация о деятельности органа местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи.

1.2.51. Устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

1.2.52. Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. 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.

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений

3.1. Порядок информирования заявителей.

3.1.1. Местонахождение администрации города Сочи:

Почтовый адрес: 354061, г. Сочи, ул. Советская, д. 26.

Режим работы:

понедельник-четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00;

пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

3.1.2. Прием заявителей в отделе приема граждан управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи (далее - Управление), в территориальных органах администрации города Сочи осуществляется ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с понедельника по четверг с 09.30 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, в пятницу с 09.30 до 13.00, с 14.00 до 15.00 (по московскому времени):

- в администрации города Сочи по адресу: г.Сочи, ул. Советская, 26, вход в отдел приема граждан Управления слева от здания администрации города Сочи, тел./факс 8(862)-264-30-22, 8(862)-264-58-00 (для консультирования заявителей и исполнителей, в том числе для приема Обращений на имя Главы города Сочи, его заместителей), отдел служебной переписки Управления каб. № 22, тел./факс 8(862)-264-20-37, 8(862)-264-38-02. (для консультирования заявителей и исполнителей, в том числе для приема писем на имя Главы города Сочи, его заместителей).

- в администрации Адлерского внутригородского района города Сочи по адресу: г.Сочи, ул. Кирова, 53, каб.№ 27, тел./факс 8(862)-240-06-25, каб. № 6, тел./факс 8(862)-240-01-23.

- в администрации Хостинского внутригородского района города Сочи по адресу: г.Сочи, ул. Курортный проспект, 106а, каб.№ 3, тел. 8(862)-266-85-19, факс 8(862)-266-85-38, каб. № 21, тел./факс 8(862)-266-86-33.

- в администрации Центрального внутригородского района города Сочи по адресу: г.Сочи, ул.Навагинская, 18, каб. № 1А, тел./факс 8(862)-264-85-72, каб.№ 74, тел. 8(862)-264-90-95, факс 8(862)-264-86-11.

- в администрации Лазаревского внутригородского района города Сочи по адресу: г.Сочи, ул. Глинки, 4, каб. 21, тел./факс 8(862)-274-25-90, 8(862)-274-25-99, каб. № 21, тел./факс 8(862)-274-25-99.

3.1.3. Телефоны отдела мониторинга исполнительской дисциплины Управления для консультирования исполнителей, в том числе для приема контрольных обращений/писем на имя Главы города Сочи, его заместителей в администрации города Сочи: 264-65-72, 8(862)-264-43-18.

Телефоны отдела обращений граждан Управления для консультирования исполнителей: 8(862)-264-23-24, 8(862)-264-31-90.

Телефон начальника Управления: 8(862)-264-06-07.

Адрес электронной почты Управления: urog@sochiadm.ru.

Обращение в форме электронного документа направляется на официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи: www.sochiadm.ru.

Официальный сайт Главы города Сочи: www.sochiadm.ru/gorodskaya-vlast/head-city/mail/.

3.1.4. Прием заявителей в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи проводится в соответствии с графиками приема граждан, утверждаемыми распоряжениями администрации города Сочи на полугодия.

3.1.5. Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование заявителей:

- о местонахождении и графике работы отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи;

- о справочных телефонах и почтовых адресах;

- об электронном адресе официального сайта администрации города Сочи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт администрации города Сочи), адресе электронной почты администрации города Сочи и отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи;

- о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

3.1.6. Основные требования к порядку информирования заявителей о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

3.1.7. На информационных стендах в администрации города Сочи (в том числе в территориальных органах администрации города Сочи) в доступных

для ознакомления местах и на сайте администрации города Сочи размещается Порядок с приложениями и график личного приема заявителей.

3.1.8. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации города Сочи: 354061, город Сочи, улица Советская, дом № 26.

3.1.9. Перечень управлений, включая сведения об адресах их местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте администрации города Сочи, на информационных стендах.

3.1.10. Информирование заявителей в администрации города Сочи осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно лично или направлением заявления по почте, электронной почтой, факсимильной связью в Управление или в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи, в приемные Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи, путем размещения информационных материалов в сети «Интернет» на официальном интернет-портале муниципального образования город-курорт Сочи.

3.1.11. Информация о порядке рассмотрения обращений заявителей предоставляется:

- непосредственно в Управлении, в отраслевом (функциональном) и территориальном органе администрации города Сочи, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;

- посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации города Сочи, графиков личного приема граждан на официальном интернет-портале муниципального образования город-курорт Сочи в сети «Интернет», на информационных стендах в отделе приема граждан Управления).

На входе в отделе приема граждан Управления в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела. Консультирование заявителей осуществляется в устной форме.

3.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

3.2.1. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации города Сочи, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

3.2.2. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.3. Заявитель, обратившийся за консультацией по телефону, называет фамилию, имя и отчество, место проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

3.2.4. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.2.5. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

3.2.6. Если заявитель ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом и телефонный разговор с ним прекращается.

3.2.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

4. Требования к оформлению информационных стендов.

4.1. На информационном стенде в Управлении, в территориальных органах администрации города Сочи размещаются следующие материалы:

- текст Порядка;
- тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений, доступ заявителей к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- образец обращения;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;
- информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа власти, а также должностных лиц, муниципальных служащих;
- графики приема должностными лицами администрации города Сочи.

4.2. Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями, размещается в отделе приема граждан Управления, в территориальных органах администрации города Сочи.

5. Общие требования к оформлению обращений.

5.1. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Письменное обращение

составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

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

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

5.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и данным Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. На устные обращения, поступившие по телефону на «Прямую линию Главы города Сочи», в приемные заместителей Главы города Сочи, в отраслевые (территориальные) и функциональные органы администрации города Сочи заполняются регистрационно-контрольные карточки (приложение №1).

6. Прием и первичная обработка письменных обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

6.1. Прием и первичная обработка обращений.

6.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений - поступление в администрацию города Сочи письменного (в том числе в электронной форме) или устного обращения.

Письменное обращение (далее - обращение) может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

6.1.2. Обращения заявителей с сопроводительными документами федеральных органов власти, а также письма (запросы) могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской связью, а также в

электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

6.1.3. Неконтрольные служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), в том числе письма от юридических лиц, адресованные Главе города Сочи или его заместителям, регистрируются в системе электронного документооборота в отделе служебной переписки Управления.

Неконтрольные обращения заявителей с сопроводительными письмами или без, адресованные на имя Главы города Сочи или его заместителей, регистрируются в системе электронного документооборота в отделе приема граждан или отделе обращений граждан Управления.

Контрольные служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), письма от юридических лиц, обращения заявителей с сопроводительными письмами, адресованные на имя Главы города Сочи или его заместителей, регистрируются в системе электронного документооборота в отделе мониторинга исполнительской дисциплины Управления.

6.1.4. Поступающие обращения в день поступления передаются работнику, ответственному за регистрацию обращений.

6.1.5. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта работник, ответственный за регистрацию, проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) указанный специалист сообщает об этом отправлении непосредственному начальнику для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

6.1.6. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

6.1.7. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3). Также составляется акт на письмо (приложение № 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

6.1.8. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. После рассмотрения обращения и при подготовке документов для архивации конверт уничтожается (за исключением случаев, когда адрес для отправки ответа заявителю указан только на конверте). В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается

бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет», на котором делается отметка о регистрации.

6.1.9. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником Управления, заместителем начальника Управления либо начальниками отделов Управления и регистрируются в соответствии с Порядком.

6.1.10. Письменные обращения на имя Главы города Сочи и его заместителей, служебные письма, доставленные в администрацию города Сочи автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работниками отдела приема граждан либо отдела служебной переписки Управления. На копии письма (при наличии) проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию города Сочи с указанием даты поступления и контактного телефона.

6.1.11. Не подлежат повторной регистрации обращения или письма, являющиеся копией предыдущего обращения или письма (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

- по электронной почте в один и тот же день;
- из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

6.1.12. Обработка обращений или писем, поступивших по каналам телеграфной, факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям или письмам.

6.2. Особенности процедуры обработки обращений в электронной форме.

6.2.1. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации города Сочи, официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Перед отправкой электронного обращения заявителю необходимо корректно заполнить форму подачи обращения на Портале в соответствии с Правилами отправки обращения через Электронную приемную администрации города Сочи (приложение № 5).

6.2.2. В случае направления обращения в электронной форме на официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи www.sochiadm.ru, на официальный сайт Главы города Сочи www.sochiadm.ru/gorodskaya-vlast/head-city/mail/, на имя Главы города Сочи или его заместителей на адрес urog@sochiadm.ru, а также по каналам факсимильной связи обращение обрабатывается в системе электронного документооборота аналогично обычным письменным обращениям.

6.2.3. Направленные в электронном виде через официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи (далее – Портал) обращения на имя Главы города Сочи и его заместителей поступают на регистрацию в Управление, о чем автору автоматически направляется официальное уведомление.

Обращения, адресованные главам внутригородских районов города Сочи, регистрируются и рассматриваются администрациями соответствующих внутригородских районов города Сочи.

6.2.4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты (e-mail) и почтовый адрес.

6.2.5. Обращения, поступающие в администрацию города Сочи в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в течение 30 дней со дня регистрации.

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

6.2.7. При использовании информации, размещаемой на Портале, технические средства Портала автоматически распознают сетевые (IP) адреса и доменные имена каждого пользователя (посетителя Портала). Упомянутые сведения; электронные адреса лиц, пользующихся интерактивными сервисами Портала и (или) отправляющих электронные сообщения в адреса, указанные на Портале; автоматически накапливаемые сведения о том, к каким интернет-страницам Портала обращались пользователи; иные сведения (в том числе персонального характера), сообщаемые пользователями, – хранятся с использованием технических средств Портала для целей, перечисленных в данном пункте настоящих Правил.

6.2.8. Сведения о пользователях Портала, накапливаемые и хранимые в технических средствах Портала, используются исключительно для целей совершенствования способов и методов представления информации на Портале, улучшения обслуживания его пользователей (посетителей), выявления наиболее посещаемых интернет-страниц (интерактивных сервисов) Портала, а также ведения статистики посещений Портала.

6.2.9. Вне пределов, указанных в пункте 5.2.10 настоящих Правил, информация о пользователях Портала не может быть каким-либо образом использована или разглашена. Доступ к таким сведениям имеют только лица, специально уполномоченные на проведение работ, указанных в пункте 5.2.10

настоящих Правил, и предупрежденные об ответственности за случайное или умышленное разглашение либо несанкционированное использование таких сведений.

6.2.10. Какая-либо информация, являющаяся производной по отношению к сведениям, перечисленным в пункте 5.2.9 настоящих Правил, представляется для последующего использования (распространения) исключительно в обобщенном виде, без указания конкретных сетевых (электронных) адресов и доменных имен пользователей (посетителей) Портала.

7. Регистрация обращений

7.1. Все поступающие в администрацию города Сочи письменные и устные (по телефону или лично при заполнении регистрационно-контрольной карточки либо карточки личного приема) обращения заявителей регистрируются в системе электронного документооборота в течение 3 дней с даты их поступления. В случае устного обращения заявителя на регистрационно-контрольной карточке ставится штамп «Устное обращение» с обязательной последующей регистрацией в системе электронного документооборота.

7.2. Обращения, поступающие на имя Главы города Сочи и его заместителей, регистрируются в Управлении. Обращения, направляемые на имя руководителей отраслевых (функциональных) или территориальных органов, сдаются непосредственно в соответствующие органы с обязательной последующей регистрацией.

7.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте после регистрации обращения в системе электронного документооборота делается отметка с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения (при регистрации обращения юридического лица или служебного письма отметка о регистрации производится на первом листе документа).

7.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.5. В электронную учетную карточку при регистрации обращений граждан вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- тип адресанта (индивидуальный, коллективный с фамилией, коллективный с адресом, коллективный от организации, анонимный);
- ключевое слово для поиска (по фамилии или по адресу заявителя);
- тип документа (жалоба, предложение, заявление, запрос, поздравление, не обращение, не имеющее смысла, с приема руководителя, для ознакомления, анонимное);
- шифр(ы) согласно действующему классификатору в соответствии с вопросом (вопросами), поднимаемыми в обращении;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- информация о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу;
- указание номера дела для формирования папки переписки с заявителем в течение календарного года;
- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);
- количество обращений заявителя в течение календарного года;
- указание, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- количество листов и приложений (если имеются);
- отметка о статусе заявления (контрольное);
- срок исполнения поручения по заявлению;
- срок продления поручения (при наличии);
- результат рассмотрения заявления (разъяснено, поддержано, не поддержано и др.);
- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- в поле «Примечание» заносится дополнительная информация о заявителе (форма обращения - письмо, телеграмма, Интернет, устное обращение, дата подготовки ответа заявителю и др.).

7.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная в обращении или на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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

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

7.9. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

7.10. При регистрации обращений организаций, служебной переписки в электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- дата поступившего письма;
- автор письма;
- кому адресовано письмо;
- содержание вопроса;
- входящий регистрационный номер документа;
- шифр(ы) согласно действующему классификатору в соответствии с вопросом (вопросами), поднимаемыми в обращении;
- количество листов в письме, поступившем на регистрацию;
- поле «Примечание» для записи дополнительной информации.

8. Сроки рассмотрения обращений.

8.1. Обращения, поступившие в администрацию города Сочи по компетенции, регистрируются в течение 3 дней. Срок рассмотрения - 30 дней, если иные сроки не установлены действующим законодательством либо в соответствии с настоящим Порядком. Данный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации города Сочи до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения.

8.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.3. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле (приложение № 6).

8.4. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями заявителей, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

8.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад»/«на подпись» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется уведомление заявителю о продлении срока не более чем на 30 дней от даты регистрации продления, подготовленное исполнителем не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения, с обоснованием необходимости изменения срока рассмотрения. В данном случае срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации заявления в администрации города Сочи (приложения №№ 7,8).

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения исполнителем направляется данное уведомление в адрес заявителя.

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

8.7. Обращения, поступившие на «Прямую линию Главы города Сочи», рассматриваются в соответствии с Порядком, но не более 15 календарных дней.

8.8. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует первому сроку рассмотрения, в случае, если первое находится на рассмотрении. Дубликатное обращение направляется исполнителю со служебной запиской Управления с соответствующей регистрацией в системе электронного документооборота для рассмотрения и подготовки сводного ответа заявителю.

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

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

8.11. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и полноту подготовленного ответа на обращение. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, все исполнители несут солидарную ответственность за своевременную подготовку сводного ответа заявителю.

8.12. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи осуществляют руководители соответствующих органов и работники, ответственные за организацию делопроизводства, ведение архива и обеспечение контроля сроков подготовки ответов.

8.13. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

9. Направление обращений на рассмотрение

9.1. Основание для начала процедуры – регистрация обращения в автоматизированной системе.

9.2. Работники Управления, рассматривающие почту, в день регистрации обращения направляют его на доклад Главе города Сочи или его заместителям по компетенции для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава города Сочи или его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения о направлении обращения на исполнение в отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города Сочи.

9.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Сочи, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Переадресации и уведомления заявителей о переадресации обращений подписываются начальником Управления либо заместителем начальника Управления. Указанные уведомления авторам обращений в конвертах передаются для отправки в отдел служебной переписки Управления.

9.4. Указанные уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на указанный в обращении электронный адрес работниками Управления в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

9.5. Организация работы с письменным обращением, рассмотрение которого не входит в компетенцию органа местного самоуправления и

возвращенным в Управление как направленное не по компетенции, проводится в соответствии с пунктами 3, 4 статьи 8 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

9.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в семидневный срок со дня регистрации обращения в администрации города Сочи возвращает его в Управление с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

9.7. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение;
- четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения;
- подпись руководителя.

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

9.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.9. Запрещается руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи переадресовывать обращения граждан на рассмотрение и для подготовки ответов в подведомственные муниципальные унитарные предприятия и муниципальные учреждения.

9.10. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня

регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 9).

9.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение № 10).

9.12. Жалобы, адресованные Главе города Сочи или его заместителям, на правоохранительные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются на рассмотрение заместителю Главы города Сочи, начальнику управления по взаимодействию с правоохранительными органами администрации города Сочи.

10. Рассмотрение обращений

10.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

10.2. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

10.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители в течение 15 дней со дня регистрации заявления в Управлении либо, в случае сокращенных сроков исполнения, не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю информационные справки, содержащие все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, после подготовки окончательного ответа заявителю возвращает его в Управление.

10.4. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- самостоятельно рассматривает обращение и осуществляет подготовку ответа либо принимает решение о направлении запроса по обращению в соответствующий отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города Сочи для подготовки ответа в соответствии с действующим законодательством;

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

- при необходимости или в соответствии с поручением оформляется акт посещения заявителей по обращениям в администрацию города Сочи (приложение № 11);

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

10.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

10.6. Письма с просьбами о личном приеме Главой города Сочи либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации города Сочи, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

10.8. Письма заявителей, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10.9. Служебные документы подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- согласно резолюции руководителя «Срочно» - в 3-дневный срок;
- согласно резолюции руководителя «Оперативно» - в 10-дневный срок;
- по депутатским запросам - в 15-дневный срок со дня регистрации в Управлении;
- по поручениям Правительства Российской Федерации - до 10 календарных дней со дня регистрации в Управлении;
- протесты органов прокуратуры - в 10-дневный срок со дня регистрации в Управлении;
- представления органов прокуратуры - в 30-дневный срок со дня регистрации в Управлении;

- вся остальная служебная корреспонденция - в 30-дневный срок со дня регистрации в Управлении;
- обращения председателя ТОС - в 15-дневный срок со дня регистрации в Управлении;
- запросы средств массовой информации – в 7-дневный срок со дня регистрации в Управлении;
- обращения председателей ТОС - в 15-дневный срок со дня регистрации в Управлении.

10.10. Ответы на служебную корреспонденцию, поступившую из вышестоящих органов, подлежат отправке не позднее, чем за 5 дней до истечения сроков исполнения данных документов.

10.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава города Сочи либо заместитель Главы города Сочи, руководитель структурного подразделения администрации города Сочи, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 12) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, территориальные органы или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки после принятия решения на основании служебной записки Управления направляется автору за подписью начальника Управления или заместителя начальника Управления (приложение № 13). Аналогично проводится работа с обращениями, поступившими в адрес руководителя отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи.

11. Ответы на обращения

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

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

11.3. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

11.4. В ответе на контрольное поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах

рассмотрения обращения (при наличии ответа заявителю). В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

11.5. Подготовленные исполнителями ответы сдаются работниками, ответственными за организацию делопроизводства, ведение архива и обеспечение контроля с реестрами в Управление с понедельника по четверг до 16.00, в пятницу – до 13.00.

11.6. Если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально, обращение и ответ в течение двух рабочих дней после представления исполнителем в Управление должны быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой города Сочи, его заместителями, начальником Управления, его заместителем.

11.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса. Исполнение поручения остается на контроле до решения вопроса при условии направления дополнительного ответа в срок, не превышающий 60 дней со дня регистрации обращения в администрации города Сочи. Допускается руководителем, давшим поручение, либо начальником Управления оставление поручения на контроле до полного исполнения (КПИ).

11.8. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (в том числе и при продлении срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем. Оригиналы документов остаются у исполнителя в работе.

11.9. Ответы заявителям на обращения, поступившие на имя Главы города Сочи или его заместителей, а также информационные справки, запросы подписываются руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи либо их заместителями.

Для оперативного решения вопросов, связанных с отраслевыми органами администрации города Сочи, руководителями которых являются заместители Главы города Сочи, директора департаментов, допускается направление информации непосредственно в соответствующий отраслевой орган администрации города Сочи по установленной форме (приложение № 14).

11.10. Ответы заявителям на обращения, направленные на имя руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа администрации города Сочи подписываются непосредственно руководителями соответствующих органов либо их заместителями.

11.11. Ответы заявителям на контрольные обращения (обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов судебной системы,

органов прокуратуры и др.) готовятся на бланках Главы города Сочи или администрации города Сочи и передаются на подпись Главе города Сочи или заместителям Главы города Сочи через Управление с оригиналами обращений и приложениями к ним.

После подписания ответы о результатах рассмотрения таких обращений подлежат направлению в соответствующий орган (при необходимости с приложением копии ответа заявителю с оригиналами обращений и приложениями к ним).

Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью Главы города Сочи, заместителя Главы города Сочи, начальника Управления либо его заместителя.

11.12. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции Управления, подписываются начальником Управления, заместителем начальника Управления, начальниками отделов Управления.

11.13. Отправка подписанных ответов и писем, оформленных на бланках администрации города Сочи и бланках Главы города Сочи, производится в Управлении с обязательной отметкой в журнале отправки в соответствии с номенклатурой Управления. Отправка ответов и писем, оформленных на бланках отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, производится с обязательной отметкой в журнале отправки в соответствии с номенклатурой в соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи.

11.14. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям»), или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение (приложение № 15).

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

11.16. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

11.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, качество и сроки подготовки ответов.

В случае если исполнителей несколько и один из них берет продление, срок рассмотрения обращения продляется всем исполнителям.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, срок рассмотрения продляется всем исполнителям, а по окончании рассмотрения обращения автору поручения по рассмотрению обращения представляются все ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней со дня регистрации обращения).

11.18. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы города Сочи и его заместителей, подготовленный отраслевым (функциональным) и территориальным органом администрации города Сочи направляется исполнителем по указанному заявителем адресу. Об исполнении неконтрольного поручения по рассмотрению обращения заявителя исполнителем на имя руководителя, давшего поручение либо лицу, его замещающему, направляется служебная записка установленной формы с приложением копии ответа заявителю (приложения №№ 16, 17).

К указанным документам прикладывается зарегистрированное заявление с поручением (а также, при наличии, информационные справки, ответы на запросы, акт встречи с заявителем и др.).

При согласии должностного лица, дававшего поручение, с ответом заявителю, после рассмотрения документов материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

11.19. Ответ на обращение, поступившее из другого органа, направляется с обязательным указанием в первом абзаце ответа откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено («Ваше обращение, поступившее из Администрации Президента Российской Федерации, рассмотрено администрацией города Сочи», «Ваше обращение в Администрацию Президента Российской Федерации, рассмотрено по поручению администрации Краснодарского края», «Ваше обращение рассмотрено администрацией города Сочи по поручению прокуратуры города Сочи» и т.д.).

11.20. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города Сочи в форме электронного документа, готовится исполнителем в соответствии с Порядком и направляется в форме электронного документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в соответствии с Порядком. Подтверждение об отправке ответа заявителю по электронной почте храниться в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи вместе с копиями материалов по рассмотрению обращения.

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

11.22. Аналогично проводится работа по рассмотрению обращений в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи.

11.23. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12. Организация приема граждан

12.1. Основание для начала процедуры – обращение заявителя в отдел приема граждан Управления, в отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города Сочи.

12.2. Прием заявителей в отделе приема граждан Управления, в территориальных органах администрации города Сочи осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы в соответствии с пунктом 3 Порядка. Прием заявителей в администрации города Сочи ведут работники Управления, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи работники, ответственные за организацию приема заявителей в соответствующих территориальных органах. Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором осуществляется указанная деятельность.

12.3. Помещения, выделенные для приема, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

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

12.6. Места для проведения приема оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

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

12.8. Организацию приема в администрации города Сочи осуществляет отдел приема граждан Управления.

12.9. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

12.10. При приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале ежедневной регистрации посетителей в отделе приема граждан Управления (приложение № 18). Аналогично проводится прием заявителей в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи при их обращении на имя соответствующих руководителей.

12.12. Ведущий прием работник обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Управление приглашается специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации города Сочи.

12.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение на имя Главы города Сочи, его заместителей (на обращении ставится штамп «управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи» с указанием контактных телефонов Управления и даты приема документа) и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке. Обращения на имя руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи сдаются непосредственно в соответствующие органы. Дальнейшая работа ведется аналогично в соответствии с Порядком.

12.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема по устному обращению заявителя лично либо по телефону работниками Управления, работниками отдела секретариата управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи (далее – отдел секретариата), а также работниками, ответственными за организацию делопроизводства, ведение архива и обеспечение контроля в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи может заполняться регистрационно-контрольная карточка, которая после регистрации в системе электронного документооборота передается должностному лицу для дачи поручения по решению проблемы, подписывается должностным лицом и направляется исполнителю.

12.15. Работниками отдела приема граждан Управления производится запись на личные приемы к Главе города Сочи и заместителям Главы города Сочи, формируются списки и оформляются карточки личного приема на каждого заявителя с приложением документов, представленных заявителем (приложение № 19). Работники, осуществляющие прием граждан в территориальных органах администрации города Сочи, вопрос о записи заявителей на прием к заместителям Главы города Сочи и к Главе города Сочи уполномочены решать коллегиально с работниками отдела приема граждан Управления. Запись на ближайший прием руководителя прекращается за 4 дня до приема. Обращения заявителей, адресованные Главе города Сочи или его заместителям, принятые в территориальных органах администрации города Сочи, передаются в Управление для дальнейшей регистрации в системе электронного документооборота.

12.16. За два дня до проведения приема заместителей Главы города Сочи работники отдела приема граждан передают работникам отдела секретариата Управления списки к приему граждан соответствующих заместителей Главы города Сочи и карточки к личному приему с приложением документов для ознакомления с ними руководителя для предварительной проработки вопросов исполнителями. Приглашение руководителей отраслевых (функциональных) подразделений на прием руководителя осуществляет работник отдела секретариата. На приемах граждан заместителями Главы города Сочи присутствует работник отдела секретариата Управления либо работник курируемого подразделения, который оформляет поручения руководителям.

12.17. Личный прием граждан осуществляется Главой города Сочи, его заместителями и уполномоченными ими лицами, а также руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи по вопросам, относящимся к их компетенции.

12.18. График приема граждан должностными лицами администрации города Сочи утверждается Главой города Сочи на полугодия соответствующими распоряжениями и размещается в отделе приема граждан Управления и на официальном интернет-портале муниципального образования город-курорт Сочи.

12.19. Для своевременной подготовки информации к приемам Главы города Сочи еженедельно (не менее, чем за 5 дней до приема) всем заместителям Главы города Сочи и руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи направляются предварительные списки граждан, обратившихся на прием.

12.20. После получения предварительных списков граждан, обратившихся на прием Главы, изучения вопросов и их проработки исполнители направляют в Управление (отдел приема граждан) информационные справки не позднее 12.00 каждого вторника накануне соответствующего приема.

12.21. Ежедневно по средам в 15 часов 00 мин. в Управлении (каб. № 43) проводятся совещания по подготовке личного приема Главы города Сочи, в котором в обязательном порядке принимают участие компетентные представители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи с докладами по существу поднимаемых в обращения граждан вопросов, указанных в предварительных списках.

12.22. В приемах граждан Главой города Сочи, заместителями Главы города Сочи принимают участие руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи либо их представители. В ходе приема может вестись видеопотоколирование.

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

12.24. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.25. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Сочи, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.26. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В карточке личного приема делается соответствующая запись либо, в случае отказа заявителя, руководителем дается поручение соответствующему исполнителю о направлении заявителю копии предыдущего ответа с сопроводительным письмом.

12.27. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

12.28. Карточка с личного приема (при наличии с приложениями к ней) не позднее, чем на следующий рабочий день после приема, регистрируется работниками Управления в системе электронного документооборота с обработкой поручений исполнителям, оригинал направляется на исполнение через отдел служебной переписки Управления. На заявлениях, поступивших в ходе личного приема, ставится штамп «Принято на личном приеме». Дальнейшая работа по рассмотрению обращений с приемов организуется в соответствии с данным Порядком.

12.29. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема,

выборочная проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения обращения в телефонном режиме или с выездом к заявителю осуществляется работником отдела приема граждан Управления.

12.30. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи проводят выездные приемы граждан во внутригородских районах города Сочи по инициативе глав внутригородских районов города Сочи. Главы внутригородских районов города Сочи не менее чем за 3 дня представляют в Управление список отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи для участия в приеме. Выездные приемы готовит Управление.

Организация выездных приемов руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи проводится в соответствии с муниципальным правовым актом.

12.31. Заполнение карточек с личного приема проводится непосредственно работниками отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи в период приема с последующей их регистрацией в отраслевых (функциональных) органах администрации города Сочи. Срок рассмотрения и подготовки ответов - 7 дней. По окончании срока отраслевые (функциональные) органы администрации города Сочи представляют в Управление копии ответов для анализа и последующего доклада Главе города Сочи.

12.32. Гражданам в период приема даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи.

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

12.33. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездных приемов, контролируется работниками отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи, ответственными за организацию делопроизводства, ведение архива и обеспечение контроля.

12.34. Обращения, поступившие при проведении руководством города Сочи «Прямых линий», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

12.35. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц администрации Краснодарского края, уполномоченных сотрудников Администрации Президента Российской Федерации Глава города Сочи или его заместители определяют ответственных работников за подготовку полной информации по всем вопросам, поставленным в обращениях, а также при необходимости определяют непосредственного участника приема от администрации города Сочи. Работники Управления при необходимости готовят подборку материалов по

рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, организуют доставку заявителя на прием.

12.36. В личных приемах граждан, проводимых ежегодно по поручению Президента Российской Федерации в Общероссийский день приема граждан 12 декабря, принимают участие Глава города Сочи либо уполномоченные Главой города Сочи заместители Главы города Сочи. Подготовку и проведение приема обеспечивают работники Управления. Регистрация обращений в Общероссийский день приема граждан производится в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ с последующим отчетом на портале о результатах приема.

Поручения, данные в ходе приемов, регистрируются и контролируются отделом приема граждан Управления.

13. Порядок и формы контроля рассмотрения обращений

13.1. Контроль рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. В администрации города Сочи контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих на имя Главы города Сочи и его заместителей, служебных писем осуществляется отделом мониторинга исполнительской дисциплины Управления.

13.3. Контроль исполнения поручений по обращениям включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- выборочную проверку результатов исполнения поручений, достоверности ответов (беседа с заявителями по телефону, личная встреча, выезд на место, в том числе с участием заявителя);
- снятие обращений с контроля.

13.4. Решение о постановке обращения на контроль в администрации города Сочи принимается Главой города Сочи, его заместителями, начальником Управления либо его заместителем по предложениям работников Управления.

13.5. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи постановка обращений на контроль определяется руководителями.

13.6. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителей, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

13.7. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края.

13.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, поставленных на контроль в администрации города Сочи, осуществляется Управлением, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи – руководителями соответствующих органов и работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

13.9. Обращения, поступившие в администрацию города Сочи из Администрации Президента Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

13.10. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в Управление. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле в Управлении остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

13.11. Подлинники обращений граждан и организаций в федеральные органы государственной власти возвращаются адресату только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Управлении хранятся их копии.

13.12. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

13.13. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

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

13.16. Заместители Главы города Сочи, руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи еженедельно рассматривают на совещаниях качество исполнительской дисциплины работников, вопросы своевременного рассмотрения обращений и качество подготовки ответов.

13.17. Периодичность контроля полноты и качества рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место определяется планом работы Управления.

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

13.19. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником Управления либо его заместителем на основе анализа результатов рассмотрения обращений.

13.20. Контроль соблюдения последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и организаций, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи, осуществляется их руководителями.

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

13.22. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства администрации города Сочи. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членом комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

13.23. Управление еженедельно по четвергам в 15.00 проводит «Час контроля» исполнительной дисциплины с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи либо работников, ответственных за контроль, и непосредственных исполнителей, допустивших нарушение срока, а также по итогам месяца вносит на рассмотрение Главы города Сочи предложения о применении мер дисциплинарных взысканий к виновным должностным лицам за нарушение сроков рассмотрения обращений заявителей и низкое качество ответов, а также предложения о поощрении наиболее добросовестных сотрудников.

13.24. Руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи ежемесячно, ежеквартально и по итогам года не позднее 3 числа, следующего за отчетным периодом, направляют в Управление обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений граждан в соответствии с установленной формой (Приложение № 20).

13.25. Управление готовит сводный статистический отчет и аналитическую записку о результатах рассмотрения обращений граждан и статистический отчет о характере и количестве поступивших обращений и направляет указанный отчет в администрацию Краснодарского края к установленному сроку, по итогам года готовит муниципальный правовой акт.

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

13.27. По результатам рассмотрения документов и материалов заявители направляют в администрацию города Сочи предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

14. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

14.1. Документы, по которым администрацией города Сочи запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в Управлении.

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

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

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

14.4. Материалы по рассмотрению обращений с приемов Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи хранятся отдельно в отделе приема граждан Управления.

14.5. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

14.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат передаче в управление делами администрации города Сочи по акту для уничтожения в установленном порядке. Обращения творческого характера передаются на постоянное хранение в архивный отдел администрации города Сочи.

Начальник управления
по работе с обращениями граждан
и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан и
организаций
в администрации города Сочи

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____

(подпись)

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



[Handwritten signature]

Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан и
организаций
в администрации города Сочи

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

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию города Сочи поступила
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



(Handwritten signature)

Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан и
организаций
в администрации города Сочи

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

от « ___ » _____ 20 __ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию города Сочи поступила
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан и
организаций
в администрации города Сочи

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

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

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

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно:

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

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Правила отправки обращения через Электронную приемную
администрации города Сочи

Пожалуйста, прежде чем отправить обращения через Электронную приемную администрации города Сочи, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

1. Направленные в электронном виде через официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи (далее – Портал) обращения на имя Главы города Сочи и его заместителей поступают на регистрацию в управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи, о чем автору автоматически направляется официальное уведомление, и, в соответствии с действующим законодательством, направляются в зависимости от обозначенных в них проблем тем руководителям, в полномочия и компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов. Обращения, адресованные главам внутригородских районов города Сочи, регистрируются и рассматриваются администрациями соответствующих внутригородских районов города Сочи.
2. Точный выбор адресата ускорит рассмотрение обращения.
3. Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить форму подачи обращения.
4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:
 - в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
 - в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.
5. Обращение не принимается к рассмотрению, если:
 - в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
 - указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
 - обращение не адресовано Главе города Сочи, заместителям Главы города Сочи или главам внутригородских районов города Сочи;
 - обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений;
 - обращение не поддается прочтению;
 - обращение содержит любую рекламу;

- обращение, рассмотрение которого требует наличие заверенных копий документов и (или) личной подписи заявителя;
- обращение, на которое не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов Министерства, по проведению экспертизы договоров, учредительных или иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных ситуаций (если законодательством не установлено иное);
- адресованные ошибочно (в том числе в федеральные службы), не относящиеся к компетенции муниципального образования город-курорт Сочи (в другие организации не пересылаются).

6. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее: согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

7. Обращения, поступающие в администрацию города Сочи в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

9. При использовании информации, размещаемой на Портале, технические средства Портала автоматически распознают сетевые (IP) адреса и доменные имена каждого пользователя (посетителя Портала). Упомянутые сведения; электронные адреса лиц, пользующихся интерактивными сервисами Портала и (или) отправляющих электронные сообщения в адреса, указанные на Портале; автоматически накапливаемые сведения о том, к каким интернет-страницам Портала обращались пользователи; иные сведения (в том числе персонального характера), сообщаемые пользователями, – хранятся с использованием технических средств Портала для целей, перечисленных в пункте 10 настоящих Правил.

10. Сведения о пользователях Портала, накапливаемые и хранимые в технических средствах Портала, используются исключительно для целей совершенствования способов и методов представления информации на Портале, улучшения обслуживания его пользователей (посетителей),

выявления наиболее посещаемых интернет-страниц (интерактивных сервисов) Портала, а также ведения статистики посещений Портала.

11. Вне пределов, указанных в пункте 10 настоящих Правил, информация о пользователях Портала не может быть каким-либо образом использована или разглашена. Доступ к таким сведениям имеют только лица, специально уполномоченные на проведение работ, указанных в пункте 10 настоящих Правил, и предупрежденные об ответственности за случайное или умышленное разглашение либо несанкционированное использование таких сведений.

12. Какая-либо информация, являющаяся производной по отношению к сведениям, перечисленным в пункте 9 настоящих Правил, представляется для последующего использования (распространения) исключительно в обобщенном виде, без указания конкретных сетевых (электронных) адресов и доменных имен пользователей (посетителей) Портала.

13. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации.

14. Текст обращения не может превышать 1800 знаков (с пробелами).

15. К обращению можно прикладывать файлы формата doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .txt, .jpeg. Вложения иных форматов к рассмотрению не принимаются.

16. Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и предусмотренную законодательством ответственность в этой сфере общественных отношений. В случае, если в обращении указаны заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с его рассмотрением, могут быть взысканы с автора (часть 2 статьи 16 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Адрес для отправки обращений обычной почтой:
ул. Советская, д. 26
354000, г. Сочи, Россия

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма ответа заявителю
при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебное решение

Бланк отраслевого (функционального)
территориального
органа администрации города Сочи

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
имя, отчество

В администрацию города Сочи поступило Ваше обращение от .. № .. с
просьбой об обжаловании судебного решения.

В соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006
года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации», «обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение
семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему
обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного
решения».

В соответствии с указанным сообщаем Вам, что (указывается судебное
решение, принятое по вопросу заявителя), на основании чего Ваше обращение
возвращаем без рассмотрения.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в
вышестоящий судебный орган (указать порядок обжалования).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма уведомления заявителя о продлении срока
рассмотрения обращения

Бланк отраслевого (функционального)
или территориального
органа администрации города Сочи

Иванову И.И.
Роз ул., д. 34, кв. 4
г. Сочи, 354000

Заместителю Главы
города Сочи или
Главе города Сочи
(инициалы, фамилия)

Уважаемый Иван Иванович!

В соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения продлен до 10 сентября 2013 года в связи с (указывается причина продления).

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма уведомления заявителя о продлении срока
рассмотрения контрольного обращения

Бланк администрации города Сочи
или
бланк Главы города Сочи

Егоян И.В.
ул.Молокова, д. 222
город Сочи,
Адлерский район, 35440

Первому заместителю главы
администрации (губернатора)
Краснодарского края
Д.Х.Хатуову

Красная ул., д.35
город Краснодар, 350014

Уважаемая Ирина Валентиновна!

В соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения продлен до 10 сентября 2013 года в связи с (указывается причина продления).

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения,
текст которого не поддается прочтению

Бланк отраслевого (функционального)
заявителя
или территориального
органа администрации города Сочи

Фамилия, инициалы
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
имя, отчество

В администрацию города Сочи (название отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи) поступило Ваше обращение от... № ...

Согласно ст. 11 п. 4 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину.

В связи с тем, что текст Вашего обращения не поддается прочтению и рассмотрению, ответ на Ваше обращение дан быть не может.

Дополнительно сообщаю, что Вы вправе в своих последующих обращениях в конкретной форме изложить интересующие Вас вопросы.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма ответа заявителю
на обращение, содержащее оскорбительные выражения

Бланк отраслевого (функционального)
заявителя
или территориального
органа администрации города Сочи

Фамилия, инициалы
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В администрацию города Сочи (название отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи) поступило Ваше обращение от.... №....

Согласно ст. 11 п. 3 Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» «орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом».

В связи с тем, что в Вашем обращении содержатся оскорбительные выражения, Ваше обращение не подлежит рассмотрению и ответ на него не может быть дан.

Вы вправе в своих последующих обращениях в конкретной форме изложить интересующие Вас вопросы.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

АКТ
посещения заявителей по обращениям в администрацию города Сочи

«__» _____ 20__ г.

Мною _____ (должность, Ф.И.О.)

в присутствии _____

Произведено посещение гражданина(ки)

проживающего(ей) по адресу:

По вопросу:

Были даны следующие разъяснения:

Подписи специалистов, производивших посещение:

Подпись заявителя _____

Подпись руководителя _____

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

О прекращении переписки

Бланк отраслевого (функционального)
территориального
органа администрации города Сочи

Заместителю Главы или
Главе города Сочи
(инициалы, фамилия)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» прошу дать поручение о прекращении переписки с
_____ по _____ вопросу

(Ф.И.О. заявителя)

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма уведомления заявителя
о прекращении переписки

Бланк отраслевого (функционального)
заявителя
или территориального
органа администрации города Сочи

Фамилия, инициалы
(в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что на Ваши обращения (перечисляются обращения по указанному вопросу), поступавшие в адрес администрации города Сочи по вопросу (указывается содержание вопроса, по которому прекращается переписка), Вам неоднократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма служебного письма для оперативного направления
информации в отраслевой орган администрации города Сочи

Бланк администрации города Сочи,
отраслевого (функционального) или
территориального органа
администрации города Сочи

Департамент городского хозяйства
администрации города Сочи

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

Текст письма.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 15
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма ответа заявителям
при рассмотрении коллективного обращения

Бланк администрации города Сочи,
отраслевого (функционального
падеже) или территориального
органа администрации города Сочи

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном
Адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

Или: Уважаемые жители!

По поручению (Администрации Президента Российской Федерации,
администрации Краснодарского края, Главы города Сочи и др.) рассмотрено
Ваше коллективное обращение.....

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 16
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма служебной записки о снятии
с контроля поручения при рассмотрении обращения

Бланк отраслевого (функционального)
территориального
органа администрации города Сочи

Заместителю Главы или
Главе города Сочи
(инициалы, фамилия)

Уважаемый (имя, отчество)!

Департаментом архитектуры, градостроительства и благоустройства администрации города Сочи по Вашему поручению рассмотрено обращение Ильиных В.А. о признании пригодным для постоянного проживания жилого строения, расположенного по адресу: город Сочи, Центральны й район, улица Пластунская, квартал застройки «Чайка», дом 19.

Ответ заявителю дан (копия 2 листа прилагается).

Прошу поручение снять с контроля.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 17
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма служебной записки о снятии
с контроля поручения при рассмотрении обращения

Бланк отраслевого (функционального)
территориального
органа администрации города Сочи

Заместителю Главы или
Главе города Сочи
(инициалы, фамилия)

Уважаемый (имя, отчество)!

Департаментом архитектуры, градостроительства и благоустройства администрации города Сочи по Вашему поручению рассмотрено обращение Ильиных В.А. о признании пригодным для постоянного проживания жилого строения, расположенного по адресу: город Сочи, Центральный район, улица Пластунская, квартал застройки «Чайка», дом 19.

Ответ заявителю дан следующего содержания (далее указано содержание ответа заявителю)

либо

Заявителю разъяснено, что (далее указано содержание ответа заявителю).

Прошу поручение снять с контроля.

Копия ответа 2 листа прилагается.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 18
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Журнал ежедневной регистрации посетителей
в ... (название отраслевого (функционального)
или территориального органа администрации города Сочи)
Дата

№	Фамилия имя отчество	Адрес	Телефон	Вопрос	Результат			Приме чание
					Разъяснено	Письменное обращение	Запись на прием	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 19
к Порядку работы
с обращениями граждан и
организаций
в администрации города Сочи

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____
Исполнитель _____
Резолюция _____
Срок исполнения _____
Автор резолюции _____

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____
(подпись)

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 20
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации города Сочи

Форма отчета
отраслевых (функциональных) и территориальных органов
администрации города Сочи

Показатели	1 квартал	2 квартал	1 полугодие	3 квартал	За 9 месяцев	4 квартал	год
Поступило всего обращений							
Из них из администрации города Сочи (кол.,%)							
Из них рассмотрено всего (кол.,%)							
В том числе поддержано (кол.,%)							
Разъяснено (кол.,%)							
Не поддержано (кол.,%)							
Рассмотрено комиссионно (кол.,%)							
Рассмотрено с нарушением сроков (кол.,%)							
Выявлено случаев нарушений сроков рассмотрения (кол.)							
Наказаны ли виновные							
Принято граждан на личных приемах							
Принято в граждан всего (для территориальных органов администрации города Сочи)							

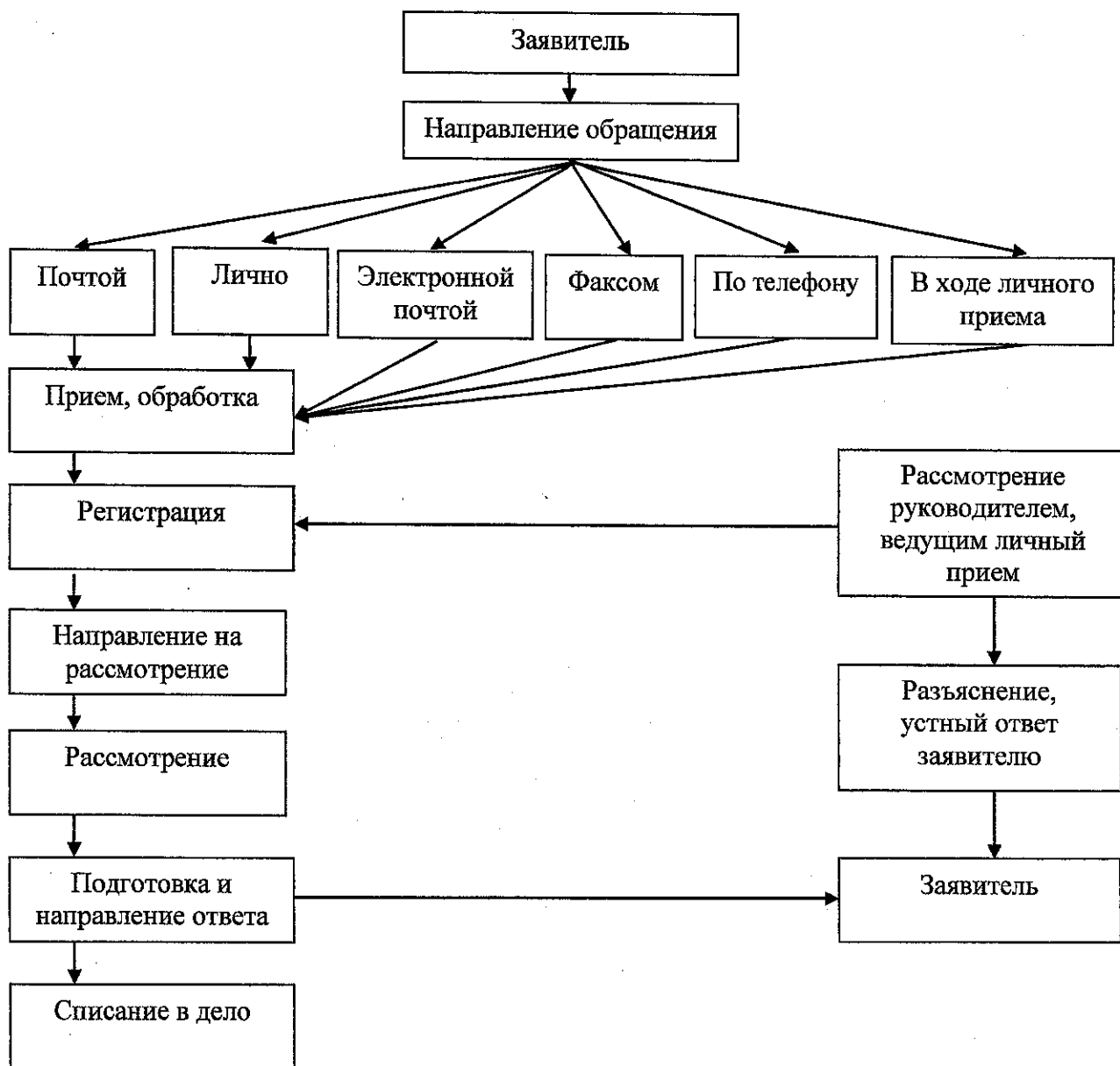
Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города Сочи



Е.И.Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 21
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации города Сочи

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения заявителя



Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организации
администрации города Сочи



Е.И.Романовская