



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.05.2014

г. Сочи

№ 938

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», Уставом муниципального образования город-курорт Сочи ПОСТАНОВЛЯЮ:

- 1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи (приложение).
- 2. Заместителям Главы города Сочи, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи обеспечить соблюдение порядка, указанного в пункте 1 настоящего постановления.

3. Признать утратившими силу:

- 3.1. Постановление администрации города Сочи от 22 марта 2011 года № 481 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации города Сочи и проведения приемов граждан».
- 3.2. Постановление администрации города Сочи от 27 мая 2011 года № 1018 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 22 марта 2011 года № 481 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации города Сочи и проведения приемов граждан».

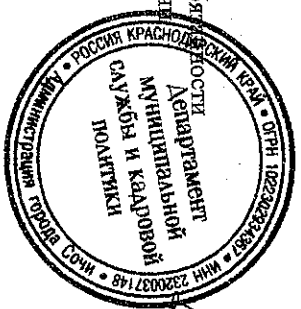
3.3. Постановление администрации города Сочи от 24 сентября 2010 года № 1425 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги «Прием обращений юридических и физических лиц по «Прямой линии» Главы города Сочи и мониторинг поступающих вопросов».

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

5. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Мергей) разместить настоящее постановление на официальном сайте

Администрации города Сочи в информационно-коммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением 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



[Signature]

С.Плюри

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 в администрации города Сочи (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внебюджетной 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 Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан и организаций.

1.1.2. Установленный порядок рассмотрения обращений органом местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан (индивидуальных и коллективных), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявителей).

1.1.3. 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.

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

1.1.5. 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 июля 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 и органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;

- Уставом муниципального образования город-курорт Сочи;

- постановлением Главного города Сочи от 2 октября 2009 года № 359 «О Регламенте администрации города Сочи»;

- постановлением Главного города Сочи от 22 декабря 2011 года № 39-ок «Об утверждении положений об управлении по работе с обращениями граждан и организации администрации города Сочи»;

- постановлением администрации города Сочи от 7 августа 2013 года №376 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Сочи»;

1.1.6. 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 передаче обращения по либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения в соответствии с подпунктом 1) статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.1.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направление обращения, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливавшем, совершавшем 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, руководителей 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 иной продукция без сопроводительного текста.

1.2.8. Должностное лицо - лично 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, связанной в пределах своих полномочий органом местного самоуправления.

1.2.12. Запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственной или иной 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 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, направившее 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 обращения 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, резидентов мигрантов 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 государственной(ей) орган(ов), орган(ов) 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 воспроизведенное информационно подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их.

1.2.20. Неоднократное обращение - третье 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(ей) государственный(ей) орган(ов), орган(ов) местного самоуправления и(или) соответствующему(ым) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса(ов).

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

1.2.23. «Не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

1.2.25. Обращение - направляемое в государственной 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 руководителя 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 подпадающее под определение, - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудноразличимым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащий(ся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не подпадают 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 мер, 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 соответствующее 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 прихода обжалования данного судебного решения;

- о недолучистости злупотребления правом, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержится 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 подпадают прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителем многократно 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 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 предложения признано целесообразным, заявление или жалоба обоснованными и подлежащими удовлетворению.

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

1.2.36. Подлинник обращения - первый или единственный экземпляр подлинного обращения.

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

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

1.2.41. 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(ий) по существу поставленного(ых) заявителем(ами) в обращении вопроса(ов).

1.2.42. Результат рассмотрения обращения – 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».

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

1.2.44. 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 входящих в решение поставленного(ых) для его рассмотрения, либо направляемый в другой орган, орган местного самоуправления или иному государственному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление государственной услуги, к полномочиям которых отнесено предоставление государственной услуги, с приложением запроса.

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

1.2.46. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – перечень вопросов или подвопросов, объединенных в

соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(их) заявителем, 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.

1.2.47. 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 познания 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;

1.2.48. 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.

1.2.49. Устный ответ на обращение – дающийся в ходе личного приема заявителем:

- 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 соответствующих записи в карточку личного приема заявителя;

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

1.2.50. 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. Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений

2.1. Порядок информирования заявителей.

2.1.1. 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.

2.1.2. Прием заявителей в отделе приема граждан управления по работе с обращениями граждан и организаций (далее - Управление) (ул. Советская, 26, г. Сочи, вход в отдел слева от здания 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). Телефон-факс для приема письменных обращений заявителей: 8(862)264-58-00.

2.1.3. Прием заявителей в отделе служебной переписки управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи (ул. Советская, 26, г. Сочи, каб. № 22) осуществляется ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, в пятницу с 09:00 до 13:00, с 14:00 до 15:00 (по московскому времени).

2.1.4. Телефоны отдела приема граждан для консультирования заявителей и исполнителей: 8(862)-264-30-22, тел/факс 8(862)-264-58-00.
Телефоны отдела обращений граждан для консультирования исполнителей: 8(862)-264-65-72, 8(862)-264-23-24.

Телефон начальника управления по работе с обращениями граждан и организациями: 8(862)-264-06-07.
Адрес электронной почты управления по работе с обращениями граждан и организаций: info@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/golovskaya-uzavlehd-city/mall/

2.1.5. Прием заявителей в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи проводится в соответствии с утвержденным графиком приема граждан соответствующим распоряжением администрации города Сочи.

2.1.6. Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений 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.

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

2.1.8. На информационном стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте администрации города Сочи размещается Порядок с приложениями и график личного приема заявителей.

2.1.9. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации города Сочи: 354061, город Сочи, ул.п.д. Советская, дом № 26.

2.1.10. Перечень управлений, включая сведения об адресах их местонахождении, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте администрации города Сочи, на информационном стенде.

2.1.11. Информирование заявителей в администрации города Сочи осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно лично или направлением заявления по почте, электронной почте, факсимильной связью в Управление или в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи, в приемную Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи, размещении информационного материала в сети «Интернет» на официальном интернет-портале муниципального образования город-курорт Сочи.

2.1.12. Информация о порядке рассмотрения обращений заявителей предоставляется:

- непосредственно в Управление, в отраслевым (функциональным) 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 информационном 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.

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

2.2.1. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителя 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.

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

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

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

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

2.2.6. 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 неопустимости злоупотребления правом и телефонный разговор с ним прекращается.

2.2.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3. Требования к оформлению информационного стенда.

3.1. На информационном стенде в Управлении 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;

- графика приема должностными лицами администрации города Сочи.

3.2. Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями, размещается в отделе приема граждан Управления.

4. Общие требования к оформлению обращений.

4.1. 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 передаче/списании обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- дату и личную подпись заявителя.

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

4.3. Обращение, поступившее в Управление по факсу или 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 Российской Федерации и данными Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свой фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть обращения (предложения, заявления, жалобы и др.). Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

4.4. На устное обращение, поступившее по телефону на «Горячую линию Глав города Сочи», в приемные заместителей Глав города Сочи, в Управление либо во время личного приема заявителя в отделе приема граждан Управление заполняется карточка личного приема установленного образца (приложение № 1).

5. Прием и первичная обработка обращений,

5.1. Прием и первичная обработка обращений.

5.1.1. 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, фельдьеверской или специальной связи, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

5.1.2. Обращения заявителей с сопроводительными документами федеральных органов власти, а также письма (запросы) могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдьеверской связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

5.1.3. Обращения, поступающие от организаций, юридических лиц, служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан и адресованные на имя Главы города Сочи, его первых заместителей или его заместителей регистрируются в «Системе автоматизации электронного документооборота «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» (далее - САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ») в отделе служебной переписки Управления.

Обращения, сопроводительные письма с приложенными к ним заявлениями граждан и адресованные на имя Главы города Сочи, его первых заместителей или его заместителей регистрируются в САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» в отделе обращений граждан Управления.

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

5.1.5. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта работник, ответственный за регистрацию, проверяет его на целостность 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 отправителю законодательством.

5.1.6. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных принятых мер в соответствии с действующим законодательством. В случае выявления описных или подозрительных вложений в конверте (баннероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

5.1.7. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаруживаются несоответствия уполномоченных автором или описание документов, составляющих 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).

5.1.8. 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 адресу нет», на котором делается отметка о регистрации.

5.1.9. Обращения с пометкой «личное» вскрываются начальником либо заместителем начальника Управления и регистрируются в соответствии с Порядком.

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

5.1.11. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (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).

5.1.12. Обработка обращений, поступающих по каналам телеграфной, факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

5.2. Особенности процедуры обработки обращений в электронной форме.

5.2.1. 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 применяются следующие меры по обеспечению безопасности обращения: обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

5.2.2. В случае направления обращения в электронной форме на официальный интернет-портал муниципального образования город-курорт Сочи www.sochiadmpt.ru на официальный сайт Главы города Сочи www.sochiadmpt.ru/gorodskaya-vlast/head-city/mail/ на имя Главы города Сочи или его заместителей на адрес prog@sochiadmpt.ru, а также по каналам факсимильной связи обращение обрабатывается в САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» аналогично обычным письменным обращениям.

5.2.3 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 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 руководителем, 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.

5.2.4. Перед отправкой электронного обращения заявителю необходимо корректно заполнить форму подачи обращения на Портале. Точный выбор адресага ускорит рассмотрение обращения.

5.2.5. 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.

5.2.6. 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.

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

5.2.8. При использовании информаций, размещаемой на Портале, технические средства Портала автоматически распознают сетевые (IP) адреса и номерные имена каждого пользователя (посетителя Портала). Упомянутые сведения: электронные адреса лиц, пользующихся интернет-адресами Портала и (или) отправляющих электронные сообщения в адресе, 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.

5.2.9. Сведения о пользователях Портала, накапливаемые и хранящиеся 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.

5.2.10. 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 илиумышленное разглашение либо несанкционированное использование таких сведений.

5.2.11. 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 номерных имен пользователей (посетителей) Портала.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие в администрацию города Сочи письменные и устные (по телефону или лично при заполнении карточки личного приема) обращения заявителей регистрируются в САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» в модулях «Учет писем и обращений граждан» либо «Учет служебной корреспонденции» в течение 3 дней с даты их поступления. В случае устного обращения заявителя при оформлении карточки личного приема на карточке ставится штамп «Устное обращение» с обязательной регистрацией в САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

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

6.3. Обращения, поступающие на имя Главы города Сочи и его заместителей, регистрируются в Управлении. Обращения, направляемые на имя руководителей отраслевого (функционального) или территориального органа, ставятся и регистрируются непосредственно в указанных органах.

6.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте после регистрации обращения в САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» приписывается штрих-код с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Штрих-код с указанием даты поступления и регистрационного номера при регистрации письма от юридического лица приписывается на первом листе сопроводительного документа.

6.5. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

6.6. 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), подпадаемыми в обращение;
- 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.);
- Российский номер сопроводительного письма;
- 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.);
- 6.7. При регистрации коллективных обращений (обращения, 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).
- 6.8. Если автор (Иванов) перешивает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов», «Петров».
- 6.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».
- 6.10. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителя возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.
- 6.11. При регистрации обращения юридического лица 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), подпадаемыми в обращение;
 - количество листов в письме, поступившем на регистрацию;
 - поле «Примечание» для записи дополнительной информации.
- 7. Сроки рассмотрения обращений.
- 7.1. 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.
- 7.2. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направляемому обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.
- 7.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями заявителей, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

7.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы руководителем, 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» руководителем, дающему 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 (приложение №№ 5, 6).

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

7.5. 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.

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

7.7. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует первому сроку рассмотрения, в случае, если первое рассмотрение соответствует Дубликатное обращение направляется заявителю на рассмотрение. Дубликатное обращение направляется исполнителю со служебной запиской Управления с соответствующей регистрацией в САЭД «СИНКОДА-ДОКУМЕНТ» для рассмотрения и подготовки сводного ответа заявителю.

7.8. 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 исходный номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.9. 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.

7.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, все исполнители несут солидарную ответственность за своевременную подготовку сводного ответа заявителю.

7.11. 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.

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

8. Направление обращений на рассмотрение

8.1. Основание для начала процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе.

8.2. Работники Управления, рассматривающие почту, в день регистрации обращения направляют его на доклад Главе города Сочи или его заместителем 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.

8.3. 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 передаче обращения. Передача обращения и уведомления заявителя о передаче обращения осуществляется начальником Управления. Указанные уведомления авторам обращений в конвертах передаются для отправки в отдел служебной переписки Управления.

8.4. Указанные уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на указанный в обращении электронный адрес работника или направляются в случае отсутствия почтового адреса либо наличие просьбы Управления в случае отсутствия указанного электронного адреса.

8.5. Организация работы с письменными обращениями, 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 передаче обращения и новой дате направления обращения.

8.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в семидневный срок со дня регистрации обращения в Управлении 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 поднимавшихся в обращении вопросов.

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

8.7. 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, предполагающий действия, порядок и срок исполнения;
- подпись руководителя.

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

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

8.9. Запрещается руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи передавать ответы в обращении граждан на рассмотрение и для подготовки ответов в подведомственные муниципальные унитарные предприятия и муниципальные учреждения.

8.10. 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, направляемому обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (Приложение № 7).

8.11. Обращение, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, допускается оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом направившего (Приложение № 8).

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

9. Рассмотрение обращений

9.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

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

9.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовятся и направляется ответ заявителю. Об исполнении поручения по рассмотрению обращения гражданин исполнителем на имя руководителя, давшего поручение, направляется служебная записка с копией ответа. Советник или течение 15 дней со дня регистрации заявления в Управление либо, в случае сокращения сроков исполнения, не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю информационные справки, содержащие все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа. 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.

9.4. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- самостоятельно рассматривает обращение и осуществляет подготовку ответа либо принимает решение о направлении обращения 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 № 9);
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

9.5. 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 разложении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по подпадающим в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, по одному и тому же вопросу, поступившие по вторым письмам одного и того же заявителя, не являются повторными письмами.

заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократно по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

9.6. 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.

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

9.8. 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.

9.9. 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 ГОС - в 15-дневный срок со дня регистрации в

Управлении.

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

9.11. 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 № 10) 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 № 11). Аналогично проводится работа с обращениями, поступившими в адрес руководителя отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи.

9.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направляемому обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 12).

10. Ответы на обращения

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

10.2. 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 нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

10.4. 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.

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

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

10.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса. Исполнение поручения остается на контроле до решения вопроса. Допускается руководителем, давшим поручение, либо начальником Управления оставление поручения на контроле до полного исполнения (КТИП).

10.7. 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.

10.8. Ответы заявителям на обращения, направленные на имя Главы города Сочи или его заместителей, подписываются руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи.

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

10.10. Ответы заявителям на контрольные обращения (обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов судебной системы, органов прокуратуры), подписываются руководителями отраслевых органов (функциональных) или территориальных органов администрации города Сочи и передаются в Управление с оригиналами обращений и приложениями к ним.

В случае если информация о результатах рассмотрения таких обращений подлежит представлению в соответствующий орган, то такая информация направляется письмом, подписанным Главой города Сочи или его заместителем, давшими поручение о рассмотрении обращения, с приложением копии ответа заявителю на бланке отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи.

Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью начальника Управления либо заместителя.

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

10.12. 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 соответствующих отраслевых

отделов (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. — для сообщения всем заявителям», 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 № 12).

10.14. 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».

10.15. 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.

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

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

В случае если исполнителей несколько и один из них 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).

10.19. 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 заявителю адресу. Руководитель, давшему поручение либо лицу, его замещающему, направляется служебная записка установленной формы об исполнении поручения с приложением копии ответа заявителю (приложения №№ 13, 14, 15). К указанным документам прикладывается зарегистрированное заявление с поручением (а также, при наличии, информационные справки, ответы на запросы, акт встречи с заявителем и др.). Руководитель, после рассмотрения документов, может быть принято решение о списании документов «в дело».

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

10.21. 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.

10.22. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его поднесения.

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

10.24. 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.

11. Организация приема граждан

11.1. Основание для начала процедуры – обращение заявителя в отдел приема граждан Управления.

11.2. Ежедневный прием заявителей в отделе приема граждан Управления осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы. Прием заявителей ведут работники Управления. Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором осуществляется указанная деятельность.

11.3. 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».

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

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

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

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

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

11.9. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

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

11.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале ежедневной регистрации посетителей в отделе приема граждан Управления (приложение № 16). Аналогично проводится прием заявителей в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи при их обращении на имя соответствующих руководителей.

11.12. 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.

11.13. Во время приема в Управлении заявитель может оставить письменное обращение на имя Главы города Сочи, его первых заместителей и заместителей Главы города Сочи (на обращениях ставится штамп «Управление замесителей Главы города Сочи и организаций администрации города Сочи» по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи) с указанием даты приема документа), которое передается по реестру на регистрацию в отдел обращений граждан, 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 слаются непосредственно в соответствующие органы. Дальнейшая работа ведется аналогично в соответствии с Порядком.

11.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема то участнику обращению заявителя лично либо по телефону работниками Управления, работниками отдела секретариата управления по работе с обращениями граждан и организации администрации города Сочи (далее – отдел секретариата), а также работниками, ответственными за организацию дежурного приема, ведение архива и обеспечение контроля в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи (далее – «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ») передается должностному лицу для дачи поручения по решению проблемы, подписывается должностным лицом и направляется исполнителю.

11.15. 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.

11.16. За два дня до проведения приема заместителей Главы города Сочи работники отдела приема граждан передают работнику отдела секретариата Управления списка к приему граждан соответствующего заместителя Главы города Сочи и карточки к личному приему с приложением документов для ознакомления с ними руководителя и предварительной проработки вопросов исполнителями. Приглашение руководителей отраслевых (функциональных) подразделений на прием руководителей осуществляется работником отдела секретариата. На приеме граждан заместителями Главы города Сочи присутствует работник отдела секретариата Управления, который оформляет поручения руководителей.

11.17. Личный прием граждан осуществляется Главой города Сочи, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

11.18. График приема граждан должностными лицами администрации города Сочи ежедневно (не менее, чем за 5 дней до приема) всем заместителями Главы города Сочи и руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи направляется предварительные списки граждан, обратившихся на прием.

11.20. После получения предварительных списков граждан, обратившихся на прием Главы, и изучения вопроса и его проработки исполнительная направленность в Управление (отдел приема граждан) информационных справок не позднее 12.00 каждого вторника накануне соответствующего приема.

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

11.22. В приемах граждан Главой города Сочи, заместителями Главы города Сочи принимают участие руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи либо их представители.

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

11.24. 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.

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

11.26. 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.

11.27. 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.

11.28. Карточка с личного приема (при наличии с приложениями к ней) не позднее, чем на следующий рабочий день после приема, регистрируется работниками Управления в САЭД «СИНКОЦА-ДОКУМЕНТ» с обработкой поручений исполнителям, оригинал направляется на исполнение через отдел служебной переписки Управления. На заявленных, поступивших в ходе личного приема, ставится штамп «Принято на личном приеме». Дальнейшая работа по рассмотрению обращений с приемам организуется в соответствии с данными Порядком.

11.29. 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.

11.30. 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 в соответствии с муниципальным правовым актом.

11.31. Заполнение карточек с личного приема проводится непосредственно работниками отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи. Срок административной процедуры в органах администрации города Сочи. Срок отраслевых (функциональных) органов 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.

11.32. 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 прерван. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

11.33. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездных приемов, контролируется работниками отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи. Ответственными за организацию деятельности, ведение архива и обеспечение контроля организации деятельности, поступившие при проведении руководством города

11.34. Обращения, поступившие при проведении Интернет ресурсом, Сочи «Прямых линий», в том числе посредством Интернет ресурсом, рассматриваются в соответствии с Порядком.

11.35. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц администрации Краснодарского края, уполномоченных сотрудников Администрации Президента Российской Федерации поручение о проведении приема ставится на контроль, Глава города Сочи или его заместители определяют ответственных работников за подготовку полной информации по всем вопросам, поставленным в обращении, а также при необходимости определяют непосредственного участника приема от администрации города Сочи. Работники Управления при необходимости административной помощи по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, организуют доставку заявителей на прием.

12. **Порядок и формы контроля рассмотрения обращений**

12.1. 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.

12.2. В администрации города Сочи контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, поступающих на имя Главы города Сочи и его заместителей, осуществляется Управлением.

12.3. 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;
- снятие обращений с контроля.

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

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

12.6. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушении 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, отчетов, аналитических записок и информации, выявления принимаемых мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

12.7. 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.

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

12.9. 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 предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

12.10. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения

должен возврату со всеми материалами в Управление. К ответу прикладываются оригиналы 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.

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

12.13. 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.

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

12.15. 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 организации.

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

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

12.18. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает контроль по формам САЭД «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» и проверки результатов рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место.

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

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

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

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

12.23. 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.

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

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

12.26. Управление еженедельно по приглашению руководителей «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 проведении наиболее добросовестных сотрудников.

12.27. Руководители территориальных органов администрации города Сочи еженедельно, ежеквартально и по итогам года за 3 дня до конца отчетного периода, передают в Управление обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений граждан в соответствии с установленной формой.

12.28. Управление готовит ежегодный статистический отчет и аналитическую записку о результатах рассмотрения обращений граждан и статистический отчет о характере и количестве поступивших обращений и направляет указанные отчет в администрацию Краснодарского края, к установленному сроку.

12.29. 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 затравляющими их права и свободы, если нет установленных

федеральным законом ограниченный на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

12.30. По результатам рассмотрения документов и материалов заявителя направляются 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.

13. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

13.1. Документ, по которым администрацией города Сочи запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранится в Управлении.

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

13.3. 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 имеется) 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.

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

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

13.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению 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

Кавказская

Романовская

Сочи
Администрация города
и организаций
граждан по работе с
заявлениями
Начальник управления

(подпись) _____
Снята с контроля

Содержание (результаты) рассмотрения _____
фактически рассмотрено _____
отделом _____

Дата передачи исполнителю	Комп	
Примечания		

Автор резолюции _____
Срок исполнения _____
Исполнитель _____
Резолюция _____

Содержание вопроса _____
Дата приема _____
Адрес заявителя _____
Ф.И.О. И.Ф. посетителя _____

г. _____ 02 _____ до _____ 20__

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

в администрации города Сочи
гражданин(и) _____
к Порядку работы с обращениями
и организаций
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан 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 административно город Сочи поступила
(число, месяц, год) _____ от
корреспондентки с уведомлением № _____
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

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 административно город Сочи поступила
(число, месяц, год) _____ от
корреспондентки с уведомлением № _____
гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостава
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 Сочи

Е.И. Романовская

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
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 администрации города Сочи поступила

(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением № _____ от

гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

Инициалы, фамилия

Подписи: (подпись, дата)

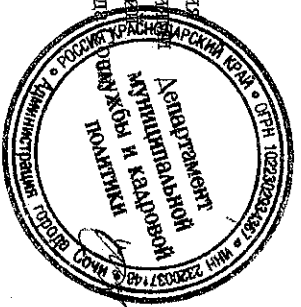
Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И. Романовская

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).

Инициалы, фамилия

Должность руководителя

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

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

Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
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 Главки города Сочи

Броин И.В.
ул. Молокова, д. 222
город Сочи,
Адлерский район, 354440

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



Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ №7
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 (владельцем падеже)
органа администрации города Сочи Адрес заявителя

Фамилия, инициалы

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

Форма ответа заявителю
на обращение, содержащее оскорбительные выражения

Фамилия, инициалы _____
Функциональный) _____
Бланк отраслевого (функционального)
заявителя _____
или территориального (в дательном падеже)
органа администрации города Сочи 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 содержится 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 неопределённости злоупотребления
правом».

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

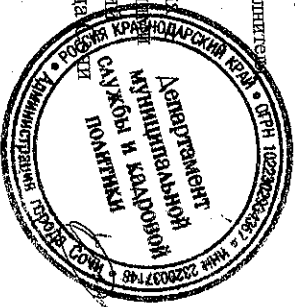
Вы вправе в своих последующих обращениях в конкретной форме
изложить интересующие Вас вопросы.

Инициалы, фамилия _____

Должность руководителя _____

Фамилия, инициалы исполнителя _____
Контактный телефон _____

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



Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ №9
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 гражданин(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 №10
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

О прекращении переписки

Банк 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
повторно _____

(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).

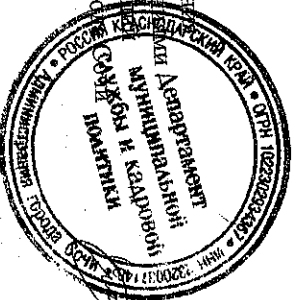
Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Начальник управления
по работе с обращениями
граждан и организаций
администрации города



Е.И. Романовская

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

Форма уведомления заявителя
о прекращении переписки

Банк отраслевого (функционального) _____ Фамилия, инициалы
заявителя _____ Адрес заявителя
или территориального (в датальном падеже)
органа администрации города Сочи

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 Сочи

Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ №12
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 деятельном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемы (яз) _____
(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 заявления), 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 № 13
к Порядку работы
с обращениями граждан и организаций
в администрации города Сочи

Форма ответа заявителям
при рассмотрении коллективного обращения

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

Фамилия, инициалы
заявителя (в деятельном
падеже)

Адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемы (яз) _____
(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 Сочи

Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
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 Пласгунская, квартал застройки «Чайка», дом 19.

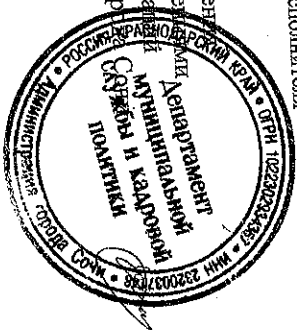
Ответ заявителю дан (копия 2 листа прилагается).
Прошу поручение снять с контроля.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

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



Е.И. Романовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 15
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 Пласгунская, 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 № 16
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

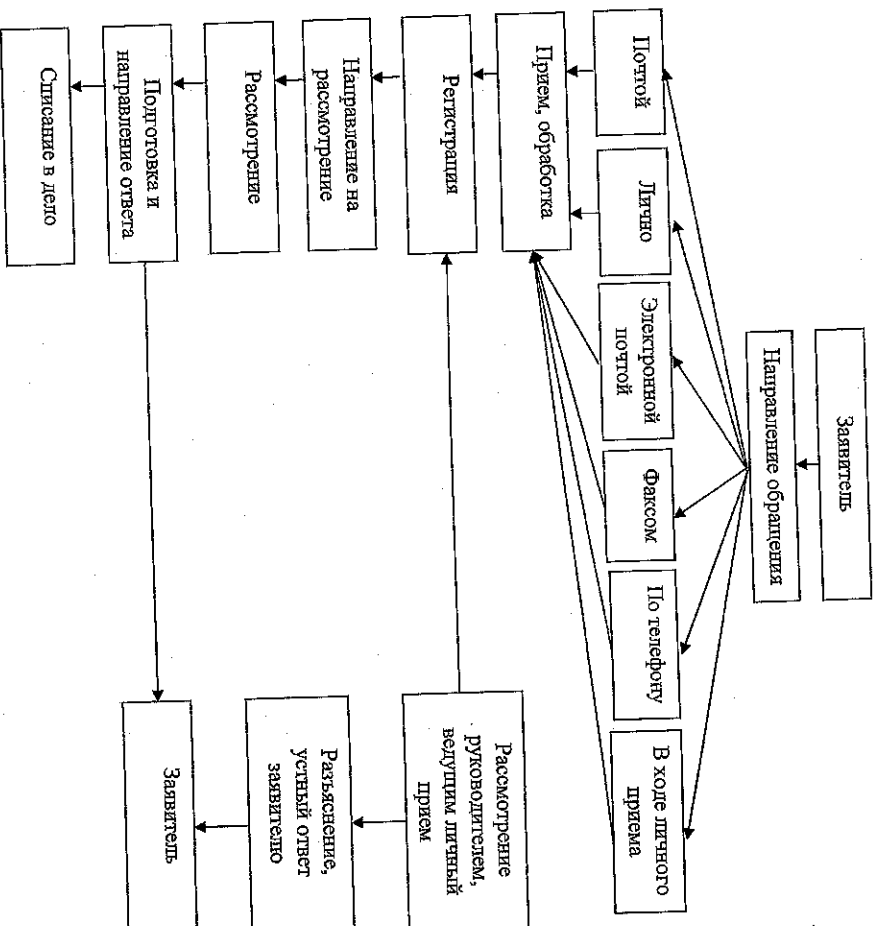
№	Фамилия, имя, отчество ВО	Адрес	Телефон	Вопрос	Результат		При метка
					Разъяс- нено	Письменное обращение на прием	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							



Е.И. Романовская

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

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения заявителя



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

Е.И. Романовская