



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.31.01.2020

город Сочи

№ 2255

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан 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 граждан на обращение в Краснодарском крае»
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации города Сочи согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Заместителям Главы города Сочи, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи обеспечить соблюдение Порядка работы с обращениями граждан в администрации города Сочи.
3. Отменить:
 - 3.1. Постановление администрации города Сочи от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи».
 - 3.2. Постановление администрации города Сочи от 9 июня 2015 года № 1874 «О внесении изменений в постановление от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи».
 - 3.3. Постановление администрации города Сочи от 23 марта 2016 года № 679 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи».
 - 3.4. Постановление администрации города Сочи от 26 мая 2016 года № 1278 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 23 мая 2014 года № 932 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи».
 - 3.5. Постановление администрации города Сочи от 19 марта 2018 года

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

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

5. Управлению информации и связи администрации города Сочи (Урюков) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в информационно-коммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Сочи Москалеву Г.А.

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

Глава города

А.С.Копайгородский



Приложение
к постановлению
Администрации города Сочи
от 21.07.2010 № 1255

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СОЧИ

1. Общие положения

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

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации города Сочи обращений граждан, обращений объединенный граждан, в том числе юридических лиц.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном интернет-сайте администрации города Сочи (sochi.ru), на адрес электронной почты администрации города Сочи (gorod@sochiadm.ru) в сети «Интернет».

2.1.2. Обращение, поступившее 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 в соответствии с настоящим Порядком.

2.1.3. Обращения на имя Главы города Сочи, первого заместителя Главы города Сочи и заместителей Главы города Сочи (далее - первый заместитель и заместители), поступающие в отдел служебной переписки управления по

работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи (далее - управление) по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику отдела обращений граждан и организаций управления в день поступления.

2.1.4. Работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и сотруднику охранной организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации города Сочи.

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недочета упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.1.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в отдел служебной переписки управления.

2.1.8. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9. Письменные обращения на имя Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию города Сочи автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником управления. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию города Сочи с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.1.10. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации города Сочи и на адреса электронной почты администрации города Сочи, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с

обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД «Обращения граждан»). В случае направления обращения в адрес Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес управления в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном интернет-сайте администрации города Сочи и на адрес электронной почты администрации города Сочи с указанием ссылки на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.1.11. Обращения граждан, поступившие из федеральных, региональных органов власти по системе межведомственного электронного документооборота, автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан».

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Обращения граждан, поступающие на имя Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей, регистрируются в управлении.

2.2.2. Все поступающие в администрацию города Сочи письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежащих регистрации в администрации города Сочи не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.2.5. В электронную карточку СЭД «Обращения 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, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания

обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому

тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

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

наименование соответствующих органов или соответствующих

должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

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

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

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию города Сочи по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации города Сочи до даты направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации города Сочи.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководителю либо уполномоченному на то лицо 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 дождя» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.3.4. По направлению в установленном порядке запросу государственными органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.3.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному Главе города Сочи, его первому заместителю и заместителям обращения, являющиеся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.3.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.3.8. Управление в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией города Сочи запрашиваются результаты

рассмотрения. При этом отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Работники управления, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения о представлении обращения для резолюции Главе города Сочи, его первому заместителю и заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава города Сочи, его первый заместитель и заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию города Сочи информации о результатах его рассмотрения.

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

2.4.3. 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 перенаправлении обращения.

2.4.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию города Сочи и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление внутренних дел по г. Сочи Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о перенаправлении обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о перенаправлении обращения подписываются работниками отдела обращений граждан и организаций управления.

2.4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.4.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.7. 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.7.1. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 гражданину, направившему обращение.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействия) которых обжалуются. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействия) в установленном порядке в суд.

2.4.9. Жалобы на решения и действия (бездействия) органов местного самоуправления или должностного лица, муниципального служащего подлежат рассмотрению заместителем Главы города Сочи, курирующим данное направление, Главой города Сочи.

2.4.10. Жалобы, адресованные Главе города Сочи, его первому заместителю и заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих, лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления направляются в департамент муниципальной службы и кадровой политики администрации города Сочи.

2.4.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в отдел обращений граждан и организаций управления и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.12. В случае если обращение направлено не по компетенции,

исполнитель в пятидневный срок возвращает его в управление с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

2.4.13. Письменное обращение, возвращенное в управление как направленное не по компетенции, передается в отдел обращений граждан и организаций управления для организации работ с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

2.4.14. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах направляются отделом обращений граждан и организаций управления. Копии реестров отправки хранятся в управлении.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками управления автоматически с использованием технических возможностей СЭД «Обращения граждан». Реестры отправленных уведомлений хранятся в управлении.

2.5. Рассмотрение обращений

2.5.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.5.2. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2.1. Поручение Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым. Исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представлять ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, если иной срок не установлен. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовятся и направляется ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения обращения Главе города Сочи, его первому заместителю и заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при наличии соответствующего поручения).

Ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.5.3. При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями); создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеорегистрации).

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

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме Главой города Сочи либо его первым заместителем и заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю дается ответ по существу поставленных вопросов с разъяснением порядка организации личного приема граждан Главой города Сочи, его первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителем направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема Главой города Сочи, его первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело», как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) или территориального органа администрации

города Сочи вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же отраслевой (функциональный), территориальный орган администрации города Сочи или одному и тому же должностному лицу администрации города Сочи. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи.

2.6. Ответы на обращения

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

2.6.2. 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.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившее обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер, дату регистрации.

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

2.6.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителю, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию города Сочи в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.6.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа),

по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6.8. 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 недопустимости злоупотребления правом.

2.6.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте муниципального органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8.2. В случае поступления в администрацию города Сочи или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.6.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте данного муниципального органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.6.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его расмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результаты рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.6.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.11. Ответы заявителям подписываются руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи и уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с

сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается Главой города Сочи, либо его первым заместителем и заместителями, либо руководителем отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи.

2.6.13. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения представляются в управление.

2.6.14. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

2.6.15. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.6.16. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, региональных органов исполнительной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

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

2.6.17. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых оснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.6.18. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроков принимается Главой города Сочи, его первым заместителем и заместителями, начальником либо заместителем начальника управления по предложением работников управления.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации города Сочи

3.1.1. Прием посетителей в администрации города Сочи осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.2. Помещение, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работ. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.1.7. Организационно личный прием граждан в администрации города Сочи осуществляет отдел приема граждан управления.

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

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

3.1.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Устные обращения» СЭД «Обращения граждан».

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления, в том числе о порядке организации личного приема в администрации города Сочи. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Сочи, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции отраслевых (функциональных) и территориальных органов

администрации города Сочи, работник управления в день обращения организует прием заявителя работниками соответствующего отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города Сочи лично либо по телефону.

В случае если посетитель администрации города Сочи настаивает на приеме Главой города Сочи, его первым заместителем или заместителями, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

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

3.1.12. Если гражданин обратился в приемную администрации города Сочи с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предлагается информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников КУУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.1.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается начальником либо заместителем начальника управления, начальником отдела приема граждан и направляется по факсимильной связи исполнителю.

3.1.15. Руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи.

3.2. Организация личных приемов граждан Главой города Сочи, его первым заместителем и заместителями

3.2.1. Прием граждан Главой города Сочи осуществляется после приема его первым заместителем, заместителями или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

Личный прием граждан осуществляется Главой города Сочи, его первым заместителем или заместителями с приглашением руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи по

вопросам, отнесенным к их ведению. Работники управления организуют приемы Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Списки граждан на прием передаются на согласование помощникам, которые с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашают их на прием.

3.2.3. Работниками управления на личный прием к Главе города Сочи, его первому заместителю и заместителям оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

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

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) на следующий день после приема направляется работниками отдела приема граждан управления в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи с использованием СЭД «Обращения граждан».

3.2.8. Должностные лица администрации города Сочи проводят выездные приемы граждан либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных работников отдела приема граждан управления.

3.2.9. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видео-конференц-связи) должностных лиц администрации Краснодарского края, уполномоченных сотрудников Администрации Президента Российской Федерации, Главы города Сочи или его заместители определяют ответственных работников за подготовку полной информации по всем вопросам, поставленным в обращениях, а также при необходимости определяют непосредственного участника приема от администрации города Сочи. Работники отдела приема граждан управления при необходимости готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, организуют доставку заявителя на прием.

3.2.10. В личных приемах граждан, проводимых ежегодно по поручению

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

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

4. Порядок работы с обращениями, поступившими по телефону

4.1. Работа с обращениями, поступившими по телефону в администрацию города Сочи, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Обращения принимаются работниками отдела приема граждан управления и обрабатываются в СЭД «Обращения граждан».

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону в администрацию города Сочи, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении по телефону в администрацию города Сочи, заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Работники отдела приема граждан управления, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

4.6. Работниками отдела приема граждан управления в СЭД «Обращения граждан» в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка обращения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание обращения.

4.6.1. Сотрудники управления в СЭД «Обращения граждан» осуществляют регистрацию обращений, поступивших по многоканальному

круглосуточному телефону администрации Краснодарского края.

4.7. Работники управления готовят проекты поручений о направлении обращений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи.

4.8. Телефонные сообщения, 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.

4.9. Срок рассмотрения телефонных сообщений не должен превышать 30 дней. 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. В случае необходимости срок рассмотрения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города Сочи, по которым запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется отделом приема граждан управления.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации города Сочи контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя Главы города Сочи, его первого заместителя и заместителей, осуществляется управлением.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации города Сочи принимается Главой города Сочи, его первым заместителем и заместителями, начальником либо заместителем начальника управления по предложениям работников управления.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «Обращения граждан».

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимающихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

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

5.7. Обращения, по которым администрацией города Сочи запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации города Сочи, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, поручение, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле исполнителя остаются копии обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.9. Если в ответе, поступившем в администрацию города Сочи, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.10. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации города Сочи, осуществляется управлением, в отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи - работниками, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

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

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

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) и территориального органа администрации города Сочи, которым поручено рассмотрение обращения.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

5.15. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.16. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления либо его заместителем на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.17. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением Главы города Сочи либо его первого заместителя и заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членом комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.18. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно запрашивать ими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, рассматривавшим обращение.

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной формах (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации города Сочи; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты управления; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационные систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. 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.

Прием граждан в администрации города Сочи (г. Сочи, ул. Советская, 26, вход в отдел приема граждан Управления 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.

Телефон для приема обращений граждан: 8 (862)-264-30-22.

Телефоны отдела служебной переписки Управления: 8(862)-264-20-37, 8(862)-264-38-02.

Телефоны отдела обращений граждан и организацией Управления: для консультирования исполнителей: 8 (862)-264-23-24, 8 (862)-264-65-72.

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

Официальный сайт администрации города Сочи: sochi.sp.gov.ru.

Адрес электронной почты администрации города Сочи: gorod@sochidm.sp.gov.ru.

6.3. Информирование заявителей в администрации города Сочи осуществляется при:
непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Сочи.

На входе в отдел приема граждан управления в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела

приема граждан управления и администрации города Сочи.
Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

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

6.4. На информационном стенде в отделе приема граждан управления размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами администрации города Сочи.

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



[Handwritten signature]

Е. Ю. Каплинина

Приложение № 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации города Сочи

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию города Сочи поступила

(число, месяц, год) _____

корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____

проживающего по адресу _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подпись: (подпись, дата) _____

(подпись, дата) _____

(подпись, дата) _____

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

[Handwritten signature]

Е. Ю. Каплинина

Приложение № 2
к Порядку
работы с обращениями граждан в
администрации города Сочи

АКТ № _____
о недоставе документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от "___" "___" 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию города Сочи поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____
проживающего по адресу _____
При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник управления по работе
с обращениями граждан и организациями
администрации города Сочи _____ Е.Ю. Капнина



Приложение № 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации города Сочи

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от "___" "___" 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию города Сочи поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____
проживающего по адресу _____
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, 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.Ю. Капнина

Приложение № 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации
города Сочи

Руководителю отраслевого
(функционального) или территориального,
органа администрации города Сочи
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать
разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).
Приложение: на _____ л. в _____ экз.
(количество) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

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



Е.Ю. Калинина

Приложение № 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации города Сочи

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ ОТ _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

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

Е. Ю. Калинина