

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
муниципального образования
город Краснодар
от 10.02.2015 № 915

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального
образования город Краснодар

Раздел I
Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий администрации муниципального образования город Краснодар (далее – Администрация), должностных лиц Администрации, должностных лиц отраслевых, функциональных и территориальных органов Администрации (далее – должностные лица органов Администрации) при рассмотрении письменных, в том числе поступивших в электронной форме, и устных обращений, а также устанавливает последовательность действий должностных лиц Администрации, должностных лиц органов Администрации и работников органов Администрации при организации личного приёма граждан.

2. Правом на обращение в Администрацию обладают граждане Российской Федерации (далее – граждане), объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – заявитель).

3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальными учреждениями муниципального образования город Краснодар, осуществляющими публично значимые функции.

4. В Администрации рассматриваются обращения, поступившие по вопросам её компетенции, установленной законодательством Российской Федерации.

5. Понятия, используемые в настоящем Порядке, и не регламентированные его положениями, применяются в значениях,

определённых в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

6. Заявители имеют право обращаться в Администрацию лично, в письменной форме (далее – письменные обращения), в форме электронного документа и в устной форме.

От имени заявителя вправе обратиться его представитель (далее – представитель заявителя), который в случае личного обращения в Администрацию предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и прилагает к заявлению документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением от имени заявителя (подлинник или нотариально заверенную копию).

7. Перечень правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений:
Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Инструкция по делопроизводству в администрации муниципального образования город Краснодар, утверждённая распоряжением главы муниципального образования город Краснодар от 11.07.2008 № 177-р;

иные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования город Краснодар.

8. Учёт и регистрация обращений, а также организация работы по рассмотрению обращений возлагается на отдел по работе с обращениями граждан и организаций управления делами Администрации (далее – Отдел).

9. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и представляет их еженедельно управляющему делами Администрации, а по итогам квартала, полугодия и года – главе муниципального образования город Краснодар.

10. Результатом рассмотрения обращения является:

предоставление заявителю ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

возвращение обращения заявителю в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

направление обращения заявителя в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

оставление обращения без ответа в случае если текст обращения не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нём вопросов, в случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

принятие решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, в случае если в нём содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае заявитель, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

оставление обращения без ответа в случае если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чём сообщается заявителю, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершённом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11. В целях рассмотрения обращений, а также для получения информации о Порядке заявителя обращаются:

1) лично в Отдел по адресу: г. Краснодар, ул. Длинная, 134. Приём осуществляется работниками Отдела ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 12.30 и с 13.30 до 16.00;

2) в письменном виде путём направления почтовых отправлений в Администрацию по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, д. 122;

3) устно посредством телефонной связи по следующим номерам телефонов Отдела: 8(861)251-05-24, 255-44-32, 253-38-89;

4) в электронном виде с использованием адреса электронной почты Отдела OOG@krd.ru и Администрации post@krd.ru или Интернет-приёмной посредством официального Интернет-портала Администрации и городской Думы Краснодара www.krd.ru (далее – Интернет-портал).

Информация о Порядке предоставляется: непосредственно в Отделе, в

приёмных должностных лиц Администрации, должностных лиц органов Администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путём размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы приёмной Администрации, графиков личного приёма граждан должностными лицами Администрации, должностными лицами органов Администрации (приложения № 1, 2, 3), на информационных стендах в Отделе).

12. Информирование заявителей.

Работники Отдела осуществляют информирование заявителей:

о месте нахождения и графике работы Администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах Администрации и органов Администрации;

об адресе официального Интернет-портала и адресе электронной почты Отдела;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

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

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме, в том числе в электронной форме.

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

Информирование заявителей в Администрации осуществляется при непосредственном обращении заявителя в Отдел лично, по телефону, письменно с использованием почтовой связи и электронной почты, факсимильной связи, а также путём размещения информационных материалов на Интернет-портале.

На входе в Отдел в доступном для обозрения месте размещается информация, содержащая сведения об адресах, телефонах и режиме работы Отдела и органов Администрации.

Консультирование работниками Отдела заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

13. Требования к форме и характеру взаимодействия работников Администрации с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, в ответах на телефонные звонки и устные обращения работники органов Администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. В случае если возможность ответить на поставленный вопрос отсутствует, заявителю сообщается телефонный номер, по которому возможно получение необходимой информации.

При ответе на телефонный звонок работники органов Администрации называют наименование структурного подразделения органа Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

14. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в Отделе размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

образец заполнения обращения;

телефоны и графики работы Отдела и Администрации, почтовый адрес Администрации, адреса электронной почты Отдела и Администрации;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

графики приёма граждан должностными лицами Администрации и должностными лицами органов Администрации.

15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Раздел II

Требования к оформлению письменных обращений

16. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления муниципального образования город Краснодар либо органа Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы, запроса;

личную подпись заявителя;

дату написания обращения.

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

Обращение, поступившее в Отдел в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть

обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

В случае направления обращения в электронной форме в Отдел с использованием официального Интернет-портала обращение заполняется в специальной электронной форме.

Раздел III

Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

17. Основанием для рассмотрения обращений заявителей является поступление обращения в Администрацию, орган Администрации.

Обращение может быть предоставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи или устно, в ходе проведения личного приёма.

18. Обращения, поступившие должностным лицам Администрации, должностным лицам органов Администрации в соответствии с установленной компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях должностным лицом Администрации, должностным лицом органа Администрации срок рассмотрения обращения может быть сокращён.

19. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение о рассмотрении обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения, заявитель, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

21. Срок подготовки информации на запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки указанной информации не предусмотрено.

22. При рассмотрении дубликата обращения, то есть обращения идентичного содержания, приобщённого к материалам рассмотрения первого

обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения получен после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

24. Должностные лица органов Администрации, работники органов Администрации несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

25. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют работники Отдела.

26. Письменные обращения, доставленные в Администрацию непосредственно заявителем или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются работником Отдела в порядке, установленном разделом IV настоящего Порядка.

27. Обращения, поступающие посредством почтовой или фельдъегерской связи через канцелярию Отдела (далее – Канцелярия), передаются в день поступления работником Канцелярии под роспись работнику Отдела.

28. После вскрытия конверта проверяется наличие в нём письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых заявителем или описью документов, комиссией, включающей в состав не менее трёх работников Отдела (далее – Комиссия), составляется акт по форме согласно приложениям № 4, 5 к настоящему Порядку.

В случае если к обращению прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из оборота, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие) Комиссией составляется акт по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку.

29. К тексту обращения, полученному посредством почтовой связи, прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма в поступившем обращении, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

30. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником Отдела либо заместителем начальника Отдела и рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел IV

Порядок регистрации обращений

31. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются в программном комплексе «Приёмная по обращениям граждан» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

32. Информация о персональных данных заявителей, содержащаяся в письменных обращениях и обращениях, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

33. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, начинается с номера 1 и ведётся в хронологическом порядке.

34. При регистрации поступившего в Отдел обращения в электронную учётную карточку программного комплекса «Приёмная по обращениям граждан» вносятся следующие сведения:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, то 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 адреса»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, электронная форма);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (при наличии);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.). В этом случае также указывается дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

наименование органа Администрации и (или) фамилия должностного лица органа Администрации, ответственного за рассмотрение обращения.

35. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более заявителями) в электронную учётную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учёт производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию заявителя, в адрес которого другие заявители просят направить ответ, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учётной карточке проставляется отметка

«коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

Если заявитель (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».

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

36. Служебные письма (обращения, оформленные на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней о рассмотрении обращений граждан без приложенных к ним обращений граждан работниками Отдела не регистрируются, а передаются в Канцелярию.

37. При регистрации на первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте работником Отдела проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

38. При сдаче обращения в Отдел лично на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указаниями даты поступления, контактного телефона, либо выдаётся расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, телефона для справок.

39. Регистрация обращений, поступивших по каналам электронной связи, осуществляется аналогично порядку регистрации письменных обращений.

40. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Закона). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

41. Работники Отдела, обрабатывающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководителю Отдела:

о представлении обращения на доклад главе муниципального образования город Краснодар или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования город Краснодар или его заместители определяют должностных лиц органов Администрации, ответственных за рассмотрение (далее – Исполнители), срок и порядок разрешения вопросов, поставленных в обращении, необходимость представления информации в Администрацию о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения в органы Администрации на исполнение с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования город Краснодар или его заместителей.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается

исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

42. Если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько Исполнителей, то оригинал обращения направляется Исполнителю, указанному в поручении первым.

Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в Отдел.

43. В случае если обращение направлено не по принадлежности, Исполнитель в пятидневный срок возвращает его в Отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо органа Администрации, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, без соблюдения порядка, установленного в абзаце первом настоящего пункта.

44. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение Исполнителям, о чём работником Отдела в течение 7 дней со дня регистрации такого обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Раздел V

Рассмотрение обращений

45. Если поручение дано одновременно нескольким Исполнителям (далее – соисполнители), то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в таком поручении первым или отмеченное пометкой «свод» (далее – ответственный Исполнитель). Таким лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и Администрации).

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному Исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все Исполнители, указанные в поручении (соисполнители).

46. Работник органа Администрации, которому поручено рассмотрение обращения при рассмотрении обращения в случае необходимости:

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

создаёт комиссию, состоящую из работников органов Администрации, являющихся соисполнителями, согласно поручению о рассмотрении обращения, для проверки фактов, изложенных в обращении, (как правило, с выездом на место и участием заявителя). По результатам проведённой проверки составляет акт.

47. В случае если в обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Исполнителем на основании служебной записки, подготовленной работником, рассматривающим обращение, по форме согласно приложению № 7, принимается решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем. По результатам рассмотрения представленной служебной записки Исполнителем оформляется виза «согласовано», на основании которой заявителю, направившему обращение, сообщается о принятом решении.

Сообщение о прекращении переписки направляется заявителю в 30-дневный срок со дня его регистрации за подписью Исполнителя.

48. При рассмотрении повторного обращения, то есть обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, работником Отдела анализируется имеющаяся с таким заявителем переписка.

Повторные обращения при необходимости могут быть поставлены Отделом на контроль.

Обращения, поступившие от одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, признаются дубликатами (идентичного содержания). Ответы на такие обращения направляются в сроки, установленные пунктом 22 раздела III настоящего Порядка.

Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

49. Обращение, содержащее просьбу о личном приёме главы муниципального образования город Краснодар либо его заместителей, рассматривается в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Если в таком обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами Администрации, а на заявлении оформляется пометка «в дело», как исполненное.

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

51. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в день его регистрации направляется в правовое управление Администрации для разъяснения порядка обжалования данного судебного решения. Указанное обращение с разъяснением о порядке обжалования судебного решения

возвращается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации.

52. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня его регистрации работником Отдела, направляется на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

53. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Исполнитель вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

Раздел VI

Ответы на обращения

55. По результатам рассмотрения заявителю направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, установленный пунктом 18 раздела III настоящего Порядка.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, чёткой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

наименование органа Администрации, являющегося ответственным Исполнителем;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы работника органа Администрации, подготовившего ответ;

ответы на поставленные вопросы;

номер телефона ответственного Исполнителя.

56. Должностные лица органов Администрации, являющиеся Исполнителями (соисполнителями и ответственными Исполнителями), несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество подготавливаемых ответов.

57. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все

поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

58. В ответе, подготовленном в адрес Администрации, на поручение по рассмотрению обращения, Исполнителем должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

59. Обращение и ответ могут быть возвращены Администрацией Исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования город Краснодар, его заместителями, начальником Отдела либо его заместителем по предложениям работников Отдела.

60. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое даётся промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поставленных в нём.

61. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю путём личного вручения или посредством почтовой связи.

62. Ответы заявителям подписываются лицом, являющимся ответственным Исполнителем, либо уполномоченным на то лицом.

63. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования город Краснодар, его заместителями либо должностными лицами, которым поручено рассмотрение.

64. На коллективное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ даётся на коллективное обращение.

65. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то в срок, установленный пунктом 22 раздела III настоящего Порядка, на такое обращение направляется ответ с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

66. Ответ на дубликатное обращение должен содержать ссылку о ранее

поступивших обращениях и адресатах, их направивших. Например, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

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

68. При согласии должностного лица Администрации, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Должностное лицо Администрации вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нём.

69. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты в форме электронного документа, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Раздел VII

Организация личного приёма граждан в приёмной по обращениям граждан Администрации

70. Ежедневный приём заявителей в Отделе осуществляется с 9.00 до 12.30 и с 13.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Приём граждан ведут работники Отдела.

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

Рабочие места работников Отдела, осуществляющих приём граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

72. Личный приём граждан осуществляется главой муниципального образования город Краснодар, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесённым к их ведению, а также руководителями органов Администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

73. Организацию личного приёма граждан в приёмной по обращениям граждан Администрации осуществляет Отдел.

74. Место ожидания личного приёма граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются необходимыми канцелярскими принадлежностями, в том числе бумагой для написания обращений.

75. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой для питья.

76. Работник Отдела, осуществляющий личный приём, обеспечивается табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

77. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. В исключительных случаях возможен приём вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удалённостью места проживания от места проведения личного приёма.

78. При проведении личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

79. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются работником Отдела, осуществляющим личный приём, в программном комплексе «Приёмная по обращениям граждан».

80. Работник Отдела, осуществляющий приём, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по поставленному вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен интересующий заявителя (обратившегося гражданина) вопрос. Работник Отдела также, в случае необходимости, вправе организовать для заявителя приём работниками соответствующего органа Администрации, решить вопрос о приёме заявителя в органе Администрации, в компетенцию которого входит разрешение вопроса, поставленного заявителем.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Отдел приглашается работник органа Администрации, в компетенцию которого входит разрешение вопроса, поставленного заявителем.

81. Во время проведения личного приёма заявитель вправе оставить письменное обращение, которое передаётся на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведётся в соответствии с разделами III – V настоящего Порядка.

82. Работниками Отдела при осуществлении записи на личный приём к главе муниципального образования город Краснодар и его заместителям оформляется карточка личного приёма на каждого заявителя.

83. График приёма граждан должностными лицами Администрации ежегодно утверждается главой муниципального образования город Краснодар и размещается в Отделе и на официальном Интернет-портале.

84. К личным приёмам (в том числе выездным, в режиме видео-конференц-связи) должностных лиц Администрации работники Отдела готовят материалы по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, а также приглашают для участия в приёмах руководителей органов Администрации, к компетенции которых относится разрешение вопросов, поставленных заявителями.

85. За 1 день до даты личного приёма, карточки личного приёма и материалы к ним передаются должностному лицу, которым планируется проведение личного приёма граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поставленным заявителями вопросам.

86. По окончании личного приёма должностное лицо, проводящее приём, доводит до сведения заявителя своё 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.

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

88. Должностное лицо Администрации, ведущее личный приём и давшее поручение, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

89. По результатам проведения личного приёма работниками Отдела оформляется карточка личного приёма по форме согласно приложению № 8 к настоящему Порядку, в которую вносятся следующие сведения:

дата, время, место проведения личного приёма;

должностное лицо, проводящее приём;

Исполнитель, в том числе ответственный Исполнитель и соисполнители;

суть поручения.

Карточка личного приёма (с приложениями к ней, при наличии) работниками Отдела на следующий день после приёма направляется на исполнение через Канцелярию, а при необходимости оперативного разрешения воп-росов заявителя – по факсимильной связи.

90. Глава муниципального образования город Краснодар и его заместители проводят выездные приёмы граждан в муниципальном образовании город Краснодар в соответствии с графиком, утверждённым главой муниципального образования город Краснодар.

Организация выездных приёмов должностных лиц Администрации проводится в порядке, установленном для организации личных приёмов граждан в Администрации.

91. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращён. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приёма.

92. Работник Отдела, принимая обращение заявителей по телефону, заполняет карточку по форме согласно приложению № 8 к настоящему Порядку, которая регистрируется как письменное обращение с указанием источника поступления обращения и рассматривается в соответствии с разделами III – V настоящего Порядка.

93. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей муниципального образования город Краснодар и жителей отдалённых районов города, в случае необходимости

Администрацией организуется выездной приём граждан.

Выездные приёмы могут проводиться совместно с представителями территориальных органов Администрации, иных предприятий и учреждений.

94. В ходе выездного приёма на каждого заявителя заполняется карточка личного приёма в порядке, установленном пунктом 89 раздела VII настоящего Порядка.

95. При проведении выездного приёма заявителям даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь, либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования город Краснодар и его заместителей. На обращениях, полученных в ходе выездного приёма, ставится регистрационный штамп, после чего такие обращения передаются на регистрацию, и дальнейшая работа ведётся в соответствии с разделами III – V настоящего Порядка.

96. По результатам проведения выездного приёма проекты поручений по письменным обращениям, содержащиеся в карточке личного приёма передаются на подпись главе муниципального образования город Краснодар или его заместителям.

97. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приёма, контролируется Отделом.

Раздел VIII

Порядок рассмотрения обращений, поступивших через Интернет-приёмную

98. Раздел официального Интернет-портала – «Интернет-приёмная» является дополнительным средством для поступления обращений граждан в Администрацию.

99. В случае указания электронного адреса автор электронного обращения автоматически получает электронное сообщение по форме согласно приложению № 9 к настоящему Порядку о поступлении его письма в Администрацию с указанием даты, времени поступления и соответствующих справочных телефонов.

100. Оценка поступившего обращения и принятие его к рассмотрению осуществляется работником Отдела, который при первичном приёме обращений, поступивших посредством электронного обращения до их регистрации направляет заявителю (при наличии электронного адреса) один из вариантов уведомления о приёме к рассмотрению или невозможности принятия к рассмотрению по существу.

101. Если обращение является дубликатом другого обращения, уже принятого к рассмотрению, то при последовательном поступлении дубликата обращения в тот же день или на следующий день считается технической ошибкой и заявителю направляется уведомление об отказе в принятии к рассмотрению с формулировкой, например: «Ваше обращение от 4 августа не

рассматривается в связи с принятием к рассмотрению аналогичного обращения от 3 августа».

Если в обращении изменилось содержание либо повторное обращение пришло по истечении 2-х дней, такое обращение принимается к рассмотрению.

При поступлении подряд нескольких дубликатов обращения уведомление о принятии к рассмотрению или об отказе в принятии посылается по первому из них, остальные не подлежат регистрации в установленном порядке.

Если одно из обращений, поступившее в электронном виде через Интернет-приёмную представляет собой неполную версию текста другого принятого сообщения, то по нему оформляется отказ без распечатки.

Если обращение, поступившее в электронном виде через Интернет-приёмную, оказалось разбито на части и одно является продолжением (дополнением) другого, то их следует скрепить и далее исполнять как листы одного обращения (за единым номером).

102. В случае соответствия электронного обращения установленным требованиям, указанное обращение автоматически регистрируется в программном комплексе «Приёмная по обращениям граждан» и присваивается следующий порядковый номер. Из обращения, поступившего в электронном виде через Интернет-приёмную, в соответствующие поля базы данных загружаются персональные данные заявителя: фамилия, имя, отчество, адрес, телефон. Работник Отдела распечатывает обращение, после чего его рассмотрение осуществляется как письменное обращение в установленном порядке.

103. Заявителю в день регистрации обращения направляется электронное уведомление о том, что обращение направлено в соответствующий орган Администрации, где оно будет рассмотрено в 30-дневный срок.

104. В случае поступления обращения в электронном виде в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Раздел IX

Хранение материалов по результатам рассмотрения обращений граждан

105. Обращения и информация о результатах рассмотрения обращений хранятся в Отделе.

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;
материалы проверки по обращению (при наличии проведения);
копия ответа заявителю, а также (при наличии) копии промежуточных ответов заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
поручение по рассмотрению обращения;
письменное обращение, приложения к нему (при наличии), а также акты, составленные согласно приложениям № 5, 6 к настоящему Постановлению (при наличии).

108. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в конверты в хронологическом порядке, исходя из номера и даты их регистрации.

109. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Раздел X

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

111. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования город Краснодар и его заместителей, осуществляется работниками Отдела.

112. Контроль за исполнением поручений, данных в целях рассмотрения обращений, включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

 снятие обращений с контроля.

113. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается главой муниципального образования город Краснодар, его заместителями, начальником Отдела либо его заместителем по предложениям работников Отдела.

114. В органах Администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями.

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

115. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется работниками Отдела, в органах Администрации – лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

116. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в Отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации обращения в Администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона работника, подготовившего ответ. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у Исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

117. 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, Приёмной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются Исполнителями за подписью главы муниципального образования город Краснодар или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в Отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

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

119. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решён в течение определённого времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остаётся на контроле.

Раздел XI

Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

120. Должностные лица несут административную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

121. Работники органов Администрации, являющиеся Исполнителями,

несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

122. При уходе в отпуск работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его работнику.

При освобождении от замещаемой должности работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан сдать все переданные ему на исполнение обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

123. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений настоящего Порядка.

124. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам программного комплекса «Приёмная по обращениям граждан» и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

125. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы Отдела.

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

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

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

129. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в органах Администрации осуществляется их руководителями.

130. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом органа Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

131. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностных лиц Администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

132. Отделом два раза в год проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения Администрации.

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

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) работников Администрации, осуществляемого в ходе рассмотрения обращения, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) работников Администрации (далее – жалоба) главе муниципального образования город Краснодар. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, установленном постановлением администрации муниципального образования город Краснодар.

По результатам рассмотрения документов и материалов заявители вправе направлять в Администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Управляющий делами администрации
муниципального образования
город Краснодар

В.В.Кудинов