



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.05.2024

№ 831

г. Геленджик

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и юридических лиц
в администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик**

Рассмотрев протест прокурора города Геленджика от 27 марта 2024 года №07-02-2024/Прдп101-24-20030021 на постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 18 апреля 2023 года №783), в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 4 августа 2023 года №480-ФЗ), от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в редакции Федерального закона от 14 июля 2022 года №270-ФЗ), Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (в редакции Закона Краснодарского края от 9 июля 2013 года №2740-ФЗ), постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 года № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» (в редакции постановления Губернатора Краснодарского края от 30 января 2024 года № 29), в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 23 марта 2024 года №54-ФЗ), статьями 8, 33, 72 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

649

1. Удовлетворить протест прокурора города Геленджика от 27 марта 2024 года №07-02-2024/Прдп101-24-20030021 на постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 18 апреля 2023 года №783).

2. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (прилагается).

3. Первому заместителю главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместителям главы муниципального образования город-курорт Геленджик, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик обеспечить соблюдение Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

4. Признать утратившим силу:

1) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

2) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 13 июля 2021 года № 1330 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик»;

3) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 1 августа 2022 года № 1719 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 13 июля 2021 года №1330)»;

4) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 22 декабря 2022 года № 2851 «О внесении изменений в подраздел 4.2 Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, утвержденного постановлением администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 1 августа 2022 года №1719)»;

5) постановление администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 18 апреля 2023 года № 783 «О внесении изменений в Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, утвержденный постановлением администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 25 мая 2020 года №873 (в редакции постановления администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 22 декабря 2022 года №2851)».

5. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник органов местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (admgel.ru).

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик Воронину Т.В.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
город-курорт Геленджик



А.А. Богодистов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования

город-курорт Геленджик

от 03.05.2024 № 831

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц
в администрации муниципального образования
город-курорт Геленджик

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), поступивших в адрес администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, главы муниципального образования город-курорт Геленджик, первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместителей главы муниципального образования город-курорт Геленджик, в адрес руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353460, г. Геленджик, ул. Революционная, 1;

передано лично в управление делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик непосредственно гражданином, его представителем по адресу: г. Геленджик, ул. Революционная, 1: в кабинет №323 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00 – для юридических лиц; в кабинет №116 отдела писем и приема граждан управления делами администрации муниципального образования ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, в среду с 9:00 до 13:00 – для граждан;

принято в ходе работы мобильной приемной главы муниципального образования город-курорт Геленджик;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – глава муниципального образования), первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Геленджик, ул. Революционная, 1 в любое удобное время, кроме выходных и праздничных дней;

направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (admigel.ru), который является официальным сайтом администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – официальный сайт администрации);

направлено в форме электронного документа с использованием Единого портала;

направлено юридическим лицом на адрес электронной почты: gelendzhik@mo.krasnodar.ru;

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик (далее также – администрация муниципального образования) по почте и фельдъегерской связью, передаются для регистрации под подпись работнику управления делами администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – Управление) в день поступления.

2.1.3. Письменные обращения в адрес руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик принимаются в приемных вышеперечисленных органов, а также могут быть направлены

почтовым отправлением или по электронному адресу согласно их контактными данным, размещенным на официальном сайте администрации.

2.1.4. Работник Управления, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания администрации муниципального образования.

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются акты.

Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов составляется акт (приложения 1, 2 к Инструкции), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 3 к Инструкции).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их вручении заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй направляется заявителю, а третий остается в Управлении. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников Управления в составе трех человек.

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

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет в Управлении, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

Вся переписка и ответы по всем обращениям граждан и юридических лиц со всеми приложениями, а также обращения граждан и юридических лиц, поступившие в электронном виде, хранятся в автоматизированной программе электронного делопроизводства «Единая межведомственная система электронного документооборота Краснодарского края администрации муниципального образования город-курорт Геленджик» (далее – СЭД) в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения, после чего уничтожаются путем удаления электронных записей.

Ответственность за сохранность документации и защиту персональных данных СЭД возлагается на отдел информатизации администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

2.1.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в программном ресурсе для регистрации обращений физических лиц, а передаются для регистрации в отдельную электронную базу для юридических лиц Управления.

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

2.1.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования, доставленные в администрацию муниципального образования лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работниками Управления. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника Управления, ведущего прием.

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

В случае направления обращения на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования на официальный электронный адрес администрации муниципального образования, в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалистам Управления, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции и которые вносят данное обращение СЭД.

2.1.11. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан и юридических лиц

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

функции, регистрируются в Управлении в течение 3 дней с момента поступления.

В случае, если дата регистрации обращения выпадает на нерабочий праздничный или выходной день, то регистрация обращения производится в рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дням.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, регистрируются в вышеперечисленных органах в течение 3 дней с момента поступления.

В случае, если дата регистрации обращения выпадает на нерабочий праздничный или выходной день, то регистрация обращения производится в рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дням.

2.2.3. Работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений СЭД в день их поступления.

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

2.2.5. На первой странице обращения, а не на сопроводительных документах к нему, на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение). Обращения граждан, поступившие в электронном виде в виртуальную приемную, регистрируются в программе автоматически. Письма, поступившие в адрес руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования в электронном виде, вносятся в СЭД вручную.

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- количество листов в документе (обращение и приложения);
- источник поступления обращения (почта, электронная почта);
- муниципальный район или городской округ проживания автора

обращения;

- городское или сельское поселение проживания автора обращения;
- сопроводительный документ (при наличии);
- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);
- телефон (при наличии);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- e-mail (при наличии);
- адресат;
- отправитель, направивший обращение;
- исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное, коллективное, анонимное);
- аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- сведения о предыдущих обращениях автора (в связках документа);
- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
- наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая, разборчиво указанная фамилия, с припиской «и другие». В электронной учетной карточке ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили (например, коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

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

Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

2.3.2. Обращения, поступившие в адрес руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, рассматриваются аналогично пункту 2.3.1.

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

2.3.4. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

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

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.3.7. Ответы на обращения юридических и физических лиц, в которых указаны конкретные сроки их разрешения, ставятся на Контроль Полного Исполнения (КПИ). По итогам разрешения в указанные исполнителем сроки направляется дополнительный ответ.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники Управления, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения о

предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования, первому заместителю главы муниципального образования, заместителям главы муниципального образования, главам внутригородских округов для принятия решения о ходе рассмотрения.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования, первый заместитель главы муниципального образования, заместители главы муниципального образования определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Обращения, поступившие в адрес руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования передаются для резолюции руководителю (начальнику, главе администрации внутригородского округа), в период отсутствия лица, его замещающему.

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

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, в течение 7 дней со дня регистрации направляются исполнителями на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же день граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию муниципального образования и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в

соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, ответ на жалобу направляется за подписью заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик, курирующего соответствующее направление деятельности.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования направляются в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя главы муниципального образования, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, глав администраций внутригородских округов направляются в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за

подписью главы муниципального образования.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, направляются в правовое управление администрации муниципального образования для рассмотрения в пределах установленной компетенции. Ответ направляется за подписью заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик по вопросам правовых отношений, кадровой работы и архива.

2.4.12. В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, в случае, если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, ответ на обращение направляется в правовое управление администрации муниципального образования для необходимых разъяснений. Ответ заявителю направляется за подписью заместителя главы муниципального образования, курирующим данное направление.

2.4.13. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из администрации муниципального образования, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам администрации муниципального образования, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «Отв.»: им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, администрации Краснодарского края, исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, средствам массовой информации и др. Соисполнители не

позднее 5 рабочих 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. При отсутствии пометки «Отв.» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.4.15. Ответы и уведомления авторам обращений передаются в Управление для отправки путем пересылки по почте простыми отправлениями с припиской в журнал отправки.

2.4.16. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками Управления.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения. Поручение размещается в программном ресурсе СЭД.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

-несет персональную ответственность за его сохранность;

-обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

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

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

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка, которая размещена в программном ресурсе СЭД.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования либо заместителями главы муниципального образования рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю направляется информация по вопросу, указанному им в обращении и даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования и заместителями главы муниципального образования. Если в обращении не указана проблема, то заявителю работниками Управления направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования и заместителями главы муниципального образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации, гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.5.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении 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) и территориального органа администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, первый заместитель главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместители главы муниципального образования город-курорт Геленджик или глава муниципального образования город-курорт Геленджик вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) и территориального органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместителей главы муниципального образования город-курорт Геленджик или главы муниципального образования город-курорт Геленджик.

2.5.11. При поступлении в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования обращения, текст которого 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 работниками Управления сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники Управления информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу, заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право. Заявление о прекращении рассмотрения обращения в соответствии с

пунктом 5 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ подлежит обязательной регистрации без установления срока контроля.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в

частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям могут быть подписаны главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования электронной подписью. В период времени ее отсутствия (изготовление, замена) должностные лица подписывают ответы лично.

2.6.10. Ответы на запросы по обращениям граждан регистрации не подлежат, передаются в структурные подразделения, направившие запрос и приобщаются к переписке.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края и городской Думы о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования, готовится соответствующими руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования и подписывается главой муниципального образования, либо уполномоченным им на подписание заместителем.

Ответственный исполнитель обращения физического или юридического лица (запроса), поступившего со сроком исполнения 30 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе муниципального образования город-курорт Геленджик за 10 дней до наступления контрольного срока.

Ответственный исполнитель обращения физического или юридического лица (запроса), поступившего со сроком исполнения 15 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе муниципального образования город-курорт Геленджик за 7 дней до наступления контрольного срока.

2.6.12 Ответы на обращения, принятые к рассмотрению руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов.

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

2.6.14. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, ответственным исполнителем, руководителем отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан и юридических лиц, помощниками заместителей главы муниципального образования и заместителем главы муниципального образования осуществляется:

- проверка ответа на соответствие требований Федерального закона № 59-ФЗ;

- проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

- проверка оформления 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 предоставленных документов и материалов (актов, фото - и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

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

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

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права;

- проверка на наличие орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

2.6.15. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан, помощниками заместителей главы муниципального образования и работниками Управления принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то вышеуказанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием

таких нарушений.

2.6.16. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, начальником Управления, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в Управлении

3.1.1. Прием юридических лиц осуществляется в Управлении по адресу: г. Геленджик, ул. Революционная, 1, кабинет №323 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Прием физических лиц осуществляется в отделе писем и приема граждан Управления, кабинет №116 (вход со двора администрации) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, в среду с 9:00 до 13:00.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации.

3.1.2. Прием граждан в администрации муниципального образования ведут работники Управления.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места работников Управления, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

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

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования (приложение 4 к Инструкции).

3.1.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской

Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Время приема гражданина не должно превышать 20 минут.

3.1.7. При приеме в Управлении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Гражданину может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.

3.1.9. Содержание обращения заносится в журнал учета приема граждан.

3.1.10. Работник Управления, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Управления, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, работник Управления рекомендует гражданам в какое отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования и в каком порядке ему следует обратиться, а также орган исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ) согласно предоставленного администрацией Краснодарского края графика.

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

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

3.1.12. В случае поступления в Управление уведомления о проведении

публичного мероприятия приглашается работник управления внутренней политики администрации муниципального образования для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема работниками Управления, руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования возможно только с согласия проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио - и видеозапись, прямую трансляцию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без согласия вышеуказанных должностных лиц.

3.1.15. Прием граждан руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования осуществляется в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования и главами территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования согласно утвержденному графику, который ежегодно утверждается главой муниципального образования и размещается в помещении отдела писем и приема граждан Управления на доступном для обозрения месте, а также на официальном сайте администрации.

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования, список граждан на личный прием к главе муниципального образования, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования и заместителями главы муниципального образования.

3.2.3. Запись на личный прием к главе муниципального образования производят специалисты отдела писем и приема граждан Управления после рассмотрения обращения гражданина первым заместителем главы муниципального образования, заместителем главы муниципального образования по их компетенции.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которого он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

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

Основаниями записи на прием к главе муниципального образования являются вопросы полномочий главы, несогласие заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования либо обжалование их действий (бездействия).

Запись на личный прием к первому заместителю главы муниципального образования, заместителям главы муниципального образования, главам территориальных органов администрации муниципального образования производят помощники соответствующих заместителей исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

Запись на повторный прием к главе муниципального образования, заместителям главы муниципального образования, главам территориальных органов администрации муниципального образования осуществляется не ранее истечения установленного федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами срока рассмотрения предыдущего обращения.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования, находится в компетенции администрации муниципального образования и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, гражданину рекомендуется обратиться письменно или посетить прием руководителя отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования в чьи полномочия входит вопрос поднимаемый заявителем.

3.2.5. Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом ответ заявителю может быть подписан первым заместителем главы муниципального образования, заместителем главы муниципального образования, главой территориального органа администрации муниципального образования.

3.2.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования и заместителями главы муниципального образования в случаях, если:

- с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
- в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- не предоставлена доверенность на представление интересов иного физического лица, в интересах которого гражданин обращается или не предоставлена доверенность на представление интересов от юридического лица;
- заявителю направлен ответ по интересующему его вопросу исчерпывающий с рекомендацией при несогласии обжаловать его в судебном порядке;
- если гражданин отказывается изложить содержание вопроса в заявлении.

3.2.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.8. Личный прием главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования с участием руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Время приема одного заявителя не должно превышать 20 минут.

3.2.12. В ходе подготовки приема граждан главой муниципального образования, работники отдела писем и приема граждан Управления производят сбор информации от ответственных исполнителей за подписью заместителей главы муниципального образования по вопросам указанным заявителем (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи). Ответственность за своевременность, полноту и актуальность предоставляемой информации возлагается на ответственных должностных лиц (начальников отделов, управлений, глав территориальных органов администрации муниципального образования, заместителей главы муниципального образования).

3.2.13. Карточки личного приема главой муниципального образования город-курорт Геленджик оформляются работниками отдела писем и приема граждан Управления в день проведения приема (приложение 5 к Инструкции), при приеме первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования – помощниками заместителей главы.

Карточки с выездного личного приема и сходов граждан оформляются начальником Управления и передаются на регистрацию в отдел писем и приема граждан Управления.

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

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

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

3.2.17. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, глав территориальных органов администрации муниципального образования данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в программном ресурсе СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками отдела писем и приема граждан Управления (в случае личного приема главой муниципального образования), либо помощником первого заместителя главы муниципального образования, помощниками заместителей главы муниципального образования, помощниками глав

территориальных органов администрации муниципального образования (в случае личного приема первым заместителем главы муниципального образования, заместителями глав муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования) в течение 3 дней со дня проведения личного приема граждан.

3.2.19. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с предоставлением ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема». Заявитель собственноручно расписывается в карточке приема о том, что ему предоставлены разъяснения и письменного ответа не требуется. Такая карточка регистрируется и списывается в дело.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования, на следующий день после регистрации направляются ответственным должностным лицам, которым даны поручения по рассмотрению.

Оригиналы карточек личного приема главы муниципального образования хранятся на бумажных носителях в отделе писем и приема граждан Управления. Оригиналы карточек приема первого заместителя главы муниципального образования и заместителей главы муниципального образования у помощников заместителей.

Срок хранения вышеуказанных карточек - пять лет со дня регистрации.

3.2.21. В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.2.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального образования возможно только с согласия должностного лица, проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио - и видеозапись, прямую трансляцию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без согласия должностного лица, проводящего прием.

О порядке проведения гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема граждан главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов

администрации муниципального образования граждане уведомляются в момент записи на личный прием (приложение 6 к Инструкции).

4. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на горячую линию администрации муниципального образования

4.1. Работа с обращениями, поступающими на горячую линию администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

4.1.1. Обращения принимаются работниками Управления по номеру телефона: +7(86141) 2-09-10 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 с 14:00 до 18:00) и подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Горячая линия» СЭД с отметкой о способе получения.

4.1.2. При обращении на горячую линию администрации муниципального образования, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.1.3. Работники Управления, осуществляющие прием звонков:

уточняют суть обращения и персональные данные обратившегося, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме, в форме электронного документа либо с использованием адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

4.1.4. Работниками Управления в автоматизированной системе электронного документооборота СЭД с отметкой о способе приема регистрируется обращение, содержащее фамилию, имя, отчество гражданина (при наличии), номер телефона, почтовый адрес, содержание обращения.

4.1.5. В зависимости от содержания обращений работниками Управления вносятся предложения главе муниципального образования о направлении обращений на рассмотрение первому заместителю главы муниципального образования, заместителям главы муниципального образования, главам территориальных органов администрации муниципального образования по вопросам, отнесенным к их компетенции.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования, первый заместитель главы муниципального образования, заместители главы муниципального образования, главы территориальных органов администрации муниципального образования определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. В поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

4.1.6. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

4.1.7. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях, со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.1.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на горячую линию администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, осуществляется отделом писем и приема граждан Управления.

5. Порядок ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан

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

5.2. Для ознакомления гражданин обращается с письменным заявлением в соответствующий отраслевой (функциональный) и территориальный орган администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, в котором он просит дать ему возможность ознакомиться с материалами и документами по обращению (или обращениям) с указанием даты его подачи.

5.3. Заявление об ознакомлении подлежит регистрации в соответствующем отраслевом (функциональном) и территориальном органе администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

5.4. Ответственные работники, которым поручено ознакомление, в течение 10 рабочих дней направляют заявителю письменный ответ – приглашение.

5.5. Заявитель имеет право ознакомиться с материалами. Копии служебной переписки, запросов, заявителю не предоставляются, в том числе не допускается снятие их копий его техническими средствами.

5.6. После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в Акте (приложение 7 к Инструкции), который приобщается к делу его переписки. В случае отказа заявителя в подписании Акта, в нем делается отметка об отказе.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

6.1. В администрации муниципального образования контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, глав территориальных органов администрации муниципального образования осуществляется Управлением.

6.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

6.3. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя, в территориальных органах администрации муниципального образования - на помощников глав территориальных органов администрации муниципального образования.

6.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования, первым заместителем главы муниципального образования, заместителями главы муниципального образования, главами территориальных органов администрации муниципального, начальником Управления.

6.5. На контроль ставятся все обращения, подлежащие рассмотрению и направлению ответа заявителю.

6.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

6.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

6.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер,

направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

6.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

-постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

-сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

-снятие обращений с контроля.

6.10. В случае выявления допущения нарушений сроков рассмотрения и несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 настоящей Инструкции, начальником Управления принимается решение о возврате для устранения выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также может быть внесено предложение о рассмотрении вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

6.11. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, глав территориальных органов администрации муниципального образования в течение 7 дней со дня поступления ответа в Управление. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

6.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования, первого заместителя главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, глав территориальных органов администрации муниципального образования с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) и территориального органа администрации муниципального образования, которым поручено рассмотрение обращения.

6.13. 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 Инструкции.

6.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования предложения, рекомендации по совершенствованию порядка

рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа) или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. Должностные лица Управления осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования; о справочных телефонах и почтовом адресе администрации муниципального образования; об адресе официального сайта администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

7.2. Местонахождение администрации муниципального образования город-курорт Геленджик и почтовый адрес: 353460, г. Геленджик, ул. Революционная, 1.

Прием юридических лиц в Управлении (г. Геленджик, ул. Революционная, 1) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 17:00 в кабинете 323.

Прием граждан в отделе писем и приема граждан Управления (г. Геленджик, ул. Революционная, 1) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, в среду с 9:00 до 13:00 в кабинете 116 (вход со двора административного здания).

Телефоны Управления (для обращений граждан): +7(86141) 2-09-10.

Телефон Управления (для обращений юридических лиц): +7(86141) 2-09-00.

Телефон начальника Управления: +7 (86141) 2-04-00.

Официальный сайт администрации: admigel.ru.

7.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования осуществляется при:

-непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

-размещении информационных материалов на официальном сайте администрации.

На входе в отдел писем и приема граждан Управления в доступном для

обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах работник Управления 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 работник Управления называет наименование Управления, свою фамилию, имя, отчество (при наличии), замещаемую должность.

7.4. На информационном стенде в Управлении размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

8. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

8.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования город-курорт Геленджик, получение объективной информации о деятельности по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации муниципального образования, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

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

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

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 муниципального образования город-курорт Геленджик

_____ (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20 __ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
в администрацию муниципального образования город-курорт Геленджик

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

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 муниципального образования город-курорт Геленджик

_____ (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

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

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):

Возвращены: _____

(номер заказного почтового отправления)

Оставлены на хранение до востребования _____

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

Главе (заместителю главы)
муниципального образования город-
курорт Геленджик

_____ (Ф.И.О.)

от _____

_____ (Ф.И.О.)

адрес: _____

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Дата

Подпись

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема

№ _____ от _____ 200__ г.

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____

Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

А.М. Борисова

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

УВЕДОМЛЕНИЕ

от _____ г.

В соответствии с пунктом 3.2.22 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город-курорт Геленджик проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема граждан главой муниципального образования город-курорт Геленджик, первым заместителем главы муниципального образования город-курорт Геленджик, заместителями главы муниципального образования город-курорт Геленджик, главами территориальных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародования и дальнейшего использования изображений иных граждан, реализующих свое право на личное общение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио- и видеозапись, прямую трансляцию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Ознакомлен(а) _____
подпись дата инициалы, фамилия

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
юридических лиц
в администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик

АКТ

об ознакомлении заявителя с документами и материалами, касающимися
рассмотрения обращения

от «__» _____ 20__ г.

Настоящим актом удостоверяем, что в присутствии ответственных
работников отраслевых (функциональных) и территориальных органов
администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, о том
что заявитель _____

_____ (указать Ф.И.О. полностью)

ознакомлен с перепиской, касающейся рассмотрения его письменного
обращения или обращения на личном приеме, поступившего _____
_____, зарегистрированного от _____ № _____
(указать дату) (указать дату и номер регистрации)

Ответственные
сотрудники:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Заявитель:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования город-курорт Геленджик



А.М. Борисова