



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД НОВОРОССИЙСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.12.2022

№ 7300

г. Новоросийск

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новоросийск

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 года № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новоросийск (прилагается).

2. Отделу информационной политики и средств массовой информации опубликовать настоящее постановление в печатном бюллетене «Вестник муниципального образования город Новоросийск» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город Новоросийск.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Воронину Т.В.

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

Глава
муниципального образования

(подпись)

А.В. Кравченко

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
муниципального образования
город Новороссийск
от 13.12.2022 № 4300

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными 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, поступивших в адрес администрации муниципального образования город Новороссийск, главы муниципального образования город Новороссийск, заместителей главы муниципального образования город Новороссийск, в адрес руководителей структурных подразделений, глав администраций внутригородских районов и сельских округов, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений.

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. Письменное обращение в адрес главы администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителей может быть направлено:

2.1.1.1 Почтовым отправлением по адресу: 353900, г. Новороссийск, ул. Советов, 18.

2.1.1.2 Передано лично в отдел обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства непосредственно гражданином, его

представителем по адресу: г. Новороссийск, ул. Советов, 18 (вход с торца здания)): в кабинет № 5 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00, юридическим лицом; в кабинет № 1 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00.

2.1.1.3 Принято в ходе личных приемов главы муниципального образования город Новороссийск и заместителей главы.

2.1.1.4 Опушено в ящик для корреспонденции, расположенный у входа административного здания по адресу: г. Новороссийск, ул. Советов, 18 (с торца здания) в любое удобное время.

2.1.1.5 Направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск: <https://admnrsk.ru/epg/> или юридическим лицом на адрес электронной почты: novoros@mo.krasnodar.ru.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Новороссийск и заместителей, а также обращения граждан, доставленные в администрацию муниципального образования город Новороссийск по почте и фельдъегерской связью, передаются для регистрации под роспись работнику отдела обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства (далее - Отдел) в день поступления.

2.1.3. Письменные обращения в адрес руководителей структурных подразделений, глав администраций внутригородских районов и сельских округов, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений принимаются в приемных вышеперечисленных подразделений, могут быть направлены почтовым отправлением или по электронному адресу согласно их контактными данным, размещенным на официальном сайте муниципального образования город Новороссийск, ознакомиться с которыми можно пройдя по ссылке: <https://admnrsk.ru/podrazdeleniya/>.

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

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае несоответствия вложений указанным в письме фактическому составляются следующие акты:

2.1.5.1 Об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования город Новороссийск и заместителей главы (приложение № 1 к Инструкции).

2.1.5.2 О недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых при

обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение № 2 к Инструкции).

2.1.5.3 О вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (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 Отделе. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников Отдела 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.

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

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 Отдела.

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

2.1.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Новороссийск и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования город Новороссийск лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работниками Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город Новороссийск с указанием даты поступления и подписи работника.

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 систему электронного документооборота «ДЕЛО» (далее - СЭД).

В случае направления обращения на электронный адрес, предусмотренный для юридических лиц, в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалистами, производящими регистрацию обращений юридических лиц, на электронную почту специалистам Отдела обращений физических лиц, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции и которые вносят данное обращение в систему СЭД.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан и юридических лиц

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования город Новороссийск на имя главы и заместителей, а также обращения граждан, поступающие из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов, федеральных органов, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Отделе в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования, структурные подразделения, главам администраций внутригородских районов и сельских округов, в муниципальные бюджетные и унитарные учреждения города Новороссийска письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в вышеперечисленных структурах в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в 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 структурных подразделений, глав администраций внутригородских районов и сельских округов, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений в электронном виде вносятся в электронную базу 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;
- количество листов в документе (обращение и приложения);
- путь поступления обращения (почта, электронная почта);
- наименование внутригородского района или сельского округа 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);
- e-mail (при наличии);
- признак коллективного или анонимного обращения;
- 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 («коллектив ОАО «Новоросцемент», «жители улицы Мефодиевской», «жильцы дома №...»).

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 подписи».

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

2.2.11. Исковые заявления, досудебные претензии, решения, определения и повестки судов, в том числе повестки для участия при проведении экспертного осмотра принимаются и регистрируются правовым управлением, за исключением запросов, адресованных главе администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителям. Документы, требующие оперативного рассмотрения регистрируются в день поступления.

2.2.12. Все документы, поступающие из Новороссийского городского Отдела судебных приставов УФССП России по Краснодарскому краю, принимаются и регистрируются в правовом управлении за исключением запросов, адресованных главе администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителям.

2.2.13. Письмо юридического лица обязано быть на официальном бланке за подписью уполномоченного на подписание документов лица, иметь реквизиты регистрации (номер и дату).

2.2.14. Устные сообщения, поступившие в приемную Главы администрации муниципального образования, вносятся в журнал учета поступивших сообщений, в котором отражаются следующие данные: ФИО, адрес, телефон, содержание вопроса. Вышеуказанные устные сообщения передаются в Муниципальный центр управления для их отработки в соответствии с постановлением администрации муниципального образования город Новороссийск от 30 сентября 2020 года № 4465 «О вводе в опытную эксплуатацию сервиса вовлечения граждан в решение вопросов развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин»».

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

2.3.2. Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений, глав администраций внутригородских районов и сельских округов, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений 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 (в администрации муниципального образования - глава и его заместители, в структурных подразделениях, районах, и иных учреждениях – начальники, руководители, главы) 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, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

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 Отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования город Новороссийск или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования город Новороссийск или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений, глав администраций внутригородских районов и сельских округов, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений, передаются для резолюции руководителю (начальнику, главе администрации внутригородского района или сельского округа, директору), в период отсутствия лицу, 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. Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие в электронную приемную, регистрируются, передаются для ознакомления, ответ на данное обращение не направляется. Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие почтой, не регистрируются, а передаются для ознакомления в службы, в компетенции которых находятся предложения.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых

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

2.4.6. 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.

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город Новороссийск и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление МВД России по г. Новороссийску с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении 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.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется. 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 суде.

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования город Новороссийск для рассмотрения и подготовки ответов направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя главы администрации муниципального образования, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей главы направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью главы администрации муниципального образования.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) Отдела по противодействию коррупции и охране труда управления кадровой политики направляются для рассмотрения в правовое управление. Ответ заявителю направляется за подписью заместителя главы администрации муниципального образования, курирующего правовое управление.

2.4.13. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования город Новороссийск, направляются в Отдел по противодействию коррупции и охране труда управления кадровой политики для рассмотрения в пределах установленной компетенции. Ответ направляется за подписью главы администрации муниципального образования.

2.4.14. В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования, руководителей структурных подразделений, 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 управление кадровой политики для необходимых разъяснений. Ответ заявителю направляется за подписью заместителя главы администрации муниципального образования.

2.4.15. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление по взаимодействию с правоохранительными органами для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя главы муниципального образования, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.16. Жалобы на действия (бездействие) судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в правовое управление для разъяснения права заявителя

обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ заявителю направляется за подписью заместителя главы муниципального образования, курирующего правовое управление.

2.4.17. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из администрации муниципального образования город Новороссийск, 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.

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

2.4.19. Ответы и уведомления авторам обращений передаются в Отдел для отправки путем пересылки АО «Почта России» простыми отправлениями с припиской в журнал отправки.

2.4.20. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Новороссийск, в администрациях внутригородских районов и сельских округах, муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях 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 город Новороссийск, либо заместителями 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 и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю работниками Отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования и его заместителями, 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 муниципального образования город Новороссийск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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 структурного подразделения администрации, глава администрации внутригородского района или сельского округа, заместитель главы или глава муниципального образования 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 структурного подразделения администрации, главы администрации внутригородского района или сельского округа, заместителя главы или главы муниципального образования.

2.5.11. При поступлении 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 город Новороссийск 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 Отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение 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 письменное обращение, 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, поступившем в администрацию муниципального образования город Новороссийск в форме электронного документа, и в письменной форме по

почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования 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 муниципального образования город Новороссийск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. 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 город Новороссийск, его заместителями, руководителями структурных подразделений, главами внутригородских районов и сельских округов, руководителями муниципальных бюджетных и унитарных учреждений 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, направивших 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 структурными подразделениями администрации и подписывается главой администрации 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 администрации муниципального образования 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 администрации муниципального образования за 7 дней до наступления контрольного срока.

2.6.12 Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях, в администрациях внутригородских районов и сельских округах, в муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях, 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 структурного подразделения, главой внутригородского района или сельского округа, руководителем муниципального бюджетного и унитарного учреждения, специалистом структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан и юридических лиц, помощниками заместителей главы и заместителем главы осуществляется:

- проверка ответа на соответствие требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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 и работниками Отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения. Если ответ

не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то вышеуказанными работниками выносятся 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 администрации муниципального образования и его заместителями, начальником управления делопроизводства, либо начальником Отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

2.6.17. Правовая оценка проектов ответов на запросы, представления, протесты органов прокуратуры, а также на все проекты ответов за подписью главы администрации муниципального образования город Новороссийск возлагаются на правовое управление.

3. Порядок организации личного приема граждан

3.1. Организация приема граждан в Отделе

3.1.1. Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: г. Новороссийск, ул. Советов, д. 18 (вход с торца здания) ежедневно, с 9:00 до 13:00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в отделе обращений граждан и юридических лиц администрации муниципального образования город Новороссийск ведут работники Отдела.

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 Отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник Отдела, осуществляющий прием граждан в Отделе, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения с его фамилией, именем, отчеством (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации муниципального образования и его заместителей.

3.1.6. В помещении Отдела установлена тревожная кнопка с выводом на

пульт охраны.

3.1.7. В помещении Отдела установлен специальный бокс для приема письменных обращений в адрес главы администрации (Губернатора) Краснодарского края, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Время приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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

3.1.10. Содержание обращения заносится в журнал учета приема граждан.

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

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования, работник Отдела рекомендует гражданам в какое структурное подразделение, внутригородской район или сельский округ, в муниципальное или бюджетное унитарное предприятие 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.

3.1.12. В случае если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории города Новороссийска и Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи Отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в Отдел 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» и постановлением администрации муниципального образования город Новороссийск от 16 мая 2016 года № 3735 «О мерах по реализации Закона Краснодарского края от 3 апреля 2009 года № 1715-КЗ «Об обеспечении условий реализации права граждан на проведение собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований в Краснодарском крае и утрате силы некоторых постановлений администрации муниципального образования город Новороссийск».

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема работниками Отдела 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 сети «Интернет» без согласия работника Отдела.

3.1.16. Прием граждан руководителями структурных подразделений, главами внутригородских районов и сельских округов, руководителями муниципальных бюджетных и унитарных учреждений в муниципальном образовании город Новороссийск осуществляется в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации муниципального образования и его заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой администрации муниципального образования город Новороссийск, список граждан на личный прием к главе администрации муниципального образования город Новороссийск, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой и его заместителями.

3.2.3. Список граждан на прием к заместителям передается на согласование главным специалистам сектора помощников заместителей главы управления делопроизводства (далее по тексту - помощникам заместителей главы). Помощники с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой администрации

муниципального образования город Новороссийск и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в письменном 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 администрации муниципального образования город Новороссийск являются вопросы полномочий главы, несогласие заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) заместителями главы администрации либо обжалование их действий (бездействия).

Запись на личный прием к заместителям главы администрации муниципального образования город Новороссийск производится исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

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

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации муниципального образования город Новороссийск, находится в компетенции администрации муниципального образования город Новороссийск и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений гражданину рекомендуется обратиться письменно или посетить прием руководителя структурного подразделения в чьи полномочия входит вопрос поднимаемый заявителем.

3.2.6. Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом, ответ заявителю может быть подписан заместителем главы, главой администрации внутригородского района или руководителем структурного подразделения.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой администрации и заместителями 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 Федеральным 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.

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

3.2.9. Личный прием главой администрации муниципального образования город Новороссийск, заместителями главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главы администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителями с участием руководителей структурных подразделений и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

3.2.13. В ходе подготовки приема граждан главой администрации муниципального образования, работники Отдела производят сбор информации от ответственных исполнителей за подписью заместителей главы 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 внутригородских районов и сельских округов, заместителей главы).

3.2.14. Карточки личного приема главой администрации муниципального образования город Новороссийск оформляются работниками Отдела приема граждан в день проведения приема (приложение № 4 к Инструкции), при приеме заместителями – помощником заместителя главы.

Карточки с выездного личного приема и сходов граждан оформляются начальником управления делопроизводства, с «Прямых телефонных линий» работником муниципального центра управления и передаются на регистрацию в Отдел.

3.2.15. По окончании личного приема глава администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместители 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.

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

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

3.2.18. Поручения и (или) рекомендации главы администрации муниципального образования город Новороссийск или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.19. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в программном ресурсе СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками Отдела в течение 3 дней со дня проведения личного приема граждан.

3.2.20. 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.

3.2.21. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования город Новороссийск, на следующий день после регистрации направляются ответственным должностным лицам, которым даны поручения по рассмотрению.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

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

3.2.23. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой администрации муниципального образования город Новороссийск или заместителями 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 сети «Интернет» без согласия должностного лица, проводящего прием.

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

4.1. 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.

4.2. Для ознакомления гражданин обращается с заявлением, в котором он просит дать ему возможность ознакомиться с материалами и документами по обращению (или обращениям) с указанием даты его подачи.

4.3. Заявление об ознакомлении подлежит регистрации.

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

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

4.6. После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в Акте (приложение № 5 к Инструкции), который приобщается к делу его переписки. В случае отказа заявителя в подписании Акта, в нем делается отметка об отказе.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования город Новороссийск контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителей, осуществляется Отделом.

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

5.3. В структурных подразделениях контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя и специалиста по контролю, во внутригородских районах и сельских округах - на глав и специалистов по контролю и приемных, в муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях – на руководителей.

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой администрации муниципального образования город Новороссийск и заместителями, начальником управления делопроизводства по предложениям работников Отдела.

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

5.6. 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».

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. В случае выявления допущения нарушений сроков рассмотрения и несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, начальником управления делопроизводства или Отдела 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.

5.11. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации муниципального образования город Новороссийск или заместителей в течение 7 дней со дня поступления ответа в Отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения:

комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения, которым поручено рассмотрение обращения.

5.13. 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.

5.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования город Новороссийск 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования город Новороссийск; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования город Новороссийск; об адресе официального сайта администрации муниципального образования город Новороссийск в 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.

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования город Новороссийск и почтовый адрес: 353900, Краснодарский край г. Новороссийск, ул. Советов, д. 18.

Прием юридических лиц и граждан в Отделе (г. Новороссийск, ул. Советов, 18 (вход с торца здания)) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00.

Телефоны Отдела (для обращений граждан): +7(8617) 64-68-53, +7 (8617) 64-48-29, +7 (8617) 64-18-91.

Телефон Отдела (для обращений юридических лиц): +7(8617) 61-40-73.

Телефон начальника управления делопроизводства: +7 (8617) 64-60-22.

Официальный сайт администрации муниципального образования город Новороссийск в сети «Интернет»: <https://admnvrsk.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования город Новороссийск осуществляется при:

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

-размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск.

На входе в Отдел в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

6.4. На информационном стенде в Отделе 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.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования город Новороссийск, 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, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Администрация муниципального образования город Новороссийск 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 предоставляют

статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным).

Начальник
управления делопроизводства



И.А. Лобко

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

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 Новороссийск

(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 делопроизводства



И.А. Лобко

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

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 Новороссийск

(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 делопроизводства



И.А. Лобко

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

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 Новороссийск

(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 делопроизводства



И.А. Лобко

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии)

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Автор

резолюции

(Ф.И.О.)

(_____)

(подпись)

Срок исполнения

Начальник

управления делопроизводства



И.А. Лобко

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

АКТ

об ознакомлении заявителя с документами и материалами, касающимися
рассмотрения обращения

от «___» _____ 20 ___ г.

Настоящим актом удостоверяем, что в присутствии сотрудников Отдела
обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства
администрации муниципального образования город Новороссийск, 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)

Работники Отдела:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Заявитель:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Начальник
управления делопроизводства

И.А. Лобко

