ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК

от 30.05.2014 № 4121

г. Новороссийск

Об утверждении Порядка работы с обращениями физических и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270–КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» на основании Устава муниципального образования город Новороссийск п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями физических и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению (прилагается).
2. Заместителям главы муниципального образования город Новороссийск, начальникам структурных подразделений администрации муниципального образования город Новороссийск и главам администраций внутригородских районов обеспечить соблюдение Порядка.
3. Начальнику управления делопроизводства (Хлопотова) довести порядок до сведения всех должностных лиц администрации муниципального образования город Новороссийск с целью изучения и руководства им в работе.
4. Управлению информационной политики и средств массовой информации администрации муниципального образования город Новороссийск (Ташматов) опубликовать в СМИ настоящее постановление и разместить его на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск в сети Интернет.
5. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы муниципального образования город Новороссийск, управляющего делами А.В. Фонарева.
6. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава муниципального
образования город Новороссийск (подпись) В.И.Синяговский

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
город Новороссийск

от 30.05.2014 № 4121

ПОРЯДОК
работы с обращениями физических и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями физических и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, организаций и общественных объединений, результативности и качества рассмотрения обращений физических и юридических лиц и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования город Новороссийск с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений физических и юридических лиц:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст.3451;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в

Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав муниципального образования город Новороссийск.

1.3. Результатом рассмотрения обращений физических и юридических лиц является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений физических и юридических лиц

2.1. Информирование физических и юридических лиц. Информирование физических и юридических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск осуществляется при:

2.1.1. Непосредственном обращении физического или юридического лица лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.

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

Информация о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц предоставляется непосредственно в управлении делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы управления делопроизводства (приложение № 1), графиках личного приема граждан (приложения № 2), на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск в сети «Интернет», на информационных стендах в управлении делопроизводства.

На входе в администрацию муниципального образования город Новороссийск в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы по приему физических и

юридических лиц.

Консультирование физических и юридических лиц осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием физических и юридических лиц, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение в полном объеме.

Место ожидания личного приема физических и юридических лиц оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями физических и юридических лиц.

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

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

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании физических и юридических лиц о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует физических и юридических лиц по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, физическому или юридическому лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование органа администрации муниципального образования город Новороссийск, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Сроки рассмотрения обращений физических и юридических лиц:

2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования город Новороссийск по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования город Новороссийск до даты на правления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.2.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава муниципального образования город Новороссийск или его заместители, давшие поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

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

2.2.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.2.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.2.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений физических и юридических лиц, по которым администрацией муниципального образования город Новороссийск запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет управление делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений физических и юридических лиц

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию муниципального образования город Новороссийск обращения.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно физическим или юридическим лицом, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.3. В управление делопроизводства поступают обращения на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск, его

заместителей. Вся корреспонденция поступает в канцелярию управления делопроизводства и далее распределяется по отделам в соответствии с характером документа: обращения физических лиц и общественных организаций направляются в отдел обращений физических лиц, обращения юридических лиц –в канцелярию управления делопроизводства.

3.4. В отделе обращений физических лиц и канцелярии корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю. Руководитель – в отдел полиции.

Сотрудники полиции принимают необходимые меры.

3. 5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения №№3, 4).

3. 6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником управления делопроизводства.

3.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями, руководствуясь распоряжением администрации муниципального образования город Новороссийск от 11.10.2013 г. №170-р «Об утверждении Регламента функционирования системы «Интернет-приемная» на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск в рамках проектах «Новороссийск без бюрократии»».

3. 9. Обработка обращений физических и юридических лиц, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.10. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителей, доставленные автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами отдела обращений физических лиц и канцелярии. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город Новороссийск с указаниями даты поступления, количества листов обращения и росписи должностного лица, принявшего документ.

3.11. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации за исключением

документов, поступающих из судебных органов, благодарностей и коммерческих предложений.

3.12. Служебные письма принимаются на официальном бланке или на обычном бланке, имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней. Обращения депутатов с приложенными к ним обращениями физических лиц и общественных организаций не регистрируются в канцелярии управления делопроизводства, а передаются по реестру в отдел обращений физических лиц управления делопроизводства.

4. Регистрация обращений

4.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования город Новороссийск обращения физических и юридических лиц регистрируются в автоматизированной системе "Кодекс: письма и обращения граждан" и «Кодекс: служебная корреспонденция» в течение трех дней с даты их поступления.

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

4.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

4.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

4.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности или многократности обращения;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

форма обращения (письмо образования, телеграмма, Интернет, устное обращение);

вид обращения (жалоба, заявление, коллективное, краевое, личный прием, городская Дума, Государственная Дума, Законодательное собрание Краснодарского края, письмо образования, наименование организации и Ф.И.О. должностного лица, подписавшего письмо образования);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края, от заявителя или организации, учреждения и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного

письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется шифр основного вопроса);

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

наименование структурного подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

4.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя или организации (учреждения).

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

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

4.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

4.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

4.10. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Специалисты управления делопроизводства, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения начальнику управления делопроизводства:

5.1.1. О представлении обращения на доклад главе администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения

глава администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения и представления информации о результатах его рассмотрения;

5.1.2. Готовят проекты резолюций главы муниципального образования: о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности, в котором могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

5.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город Новороссийск, в течение семи 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 физических и юридических лиц, направивших обращение, о переадресации обращений.

5.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам.

5.4. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в управление делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.

5.5. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в управление делопроизводства с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

5.7. Письменное обращение, возвращенное в управление делопроизводства, как направленное не по компетенции, передается для осуществления переметки в электронной базе и подготовки резолюции иному исполнителю.

5.8. В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Новороссийск, непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) администрации муниципального образования или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается физическому или юридическому лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Жалобы, адресованные главе администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются для разъяснений в управление по взаимодействию с правоохранительными органами.

5.12. Прием уведомлений о проведении митингов и пикетов (Федеральный закон №54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях») производит управление по взаимодействию с правоохранительными органами, расположенное по адресу ул. Анапское ш. 17, телефон/факс: 21-45-53 в порядке, определённом административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение условий реализации на территории муниципального образования город Новороссийск прав граждан на проведение собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований», утвержденный постановлением администрации муниципального образования город Новороссийск от 31.07.2012 г. №4330.

6. Рассмотрение обращений физических и юридических лиц

6.1. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее трех 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 "свод", ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

6.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

6.2.1. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

6.2.2. Создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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

6.4. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации муниципального образования город Новороссийск, либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Новороссийск, а заявление оформляется «в дело», как исполненное.

6.5. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях.

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

6.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы муниципального образования город Новороссийск, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, на основании служебной записки исполнителя (приложение №6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с физическим или юридическим лицом по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью заместителя главы.

6.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается физическому или юридическому лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.9. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу

поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

6.10. Обращения, поступившие при проведении главой муниципального образования город Новороссийск «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком.

7. Сроки рассмотрения обращений физических и юридических лиц

7.1. Обращения, поступившее в администрацию муниципального образования город Новороссийск по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа физическому или юридическому лицу.

Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в структурные подразделения муниципального образования город Новороссийск исчисляется с даты его регистрации.

7.2. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

7.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

7.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и службы, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения.

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

7.6. По дубликатному обращению (обращение физического и юридического лица, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

7.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

7.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений физических и юридических лиц, по которым администрацией

муниципального образования город Новороссийск запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет управление делопроизводства.

8. Контроль за рассмотрением обращений физических и юридических лиц

8.1. Контроль за рассмотрением обращений физических и юридических лиц осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по ним, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и юридических лиц, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними.

8.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям физических и юридических лиц включает:

8.2.1. Постановку поручений по исполнению обращений граждан и юридических лиц на контроль.

8.2.2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

8.2.3. Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям.

8.2.4. Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям физических и юридических лиц.

8.2.5. Снятие обращений с контроля.

8.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования город Новороссийск принимается главой администрации, его заместителями, начальником управления делопроизводства.

8.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов физических и юридических лиц, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации муниципального образования город Новороссийск, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Президента Российской Федерации, органов Федеральной власти, администрации Краснодарского края, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов городской Думы ставятся на контроль.

8.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений физических лиц и специалистами канцелярии управления делопроизводства, поставленных на контроль в администрации города Новороссийска, осуществляется специалистами отдела обращений физических лиц, в структурных подразделениях – специалистами по контролю, в приемных – помощниками главы и его заместителей, ответственных за данное

направление работы.

8.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования город Новороссийск запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел обращений физических лиц и канцелярию управления делопроизводства, при этом в ответе на бланке указывается фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

8.7. Проекты ответов на обращения, поступившие в администрацию муниципального образования город Новороссийск из администрации Президента Российской Федерации, органов Федеральной власти, администрации Краснодарского края, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов городской Думы с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, взятые на особый контроль, оформляются исполнителями за подписью главы администрации города Новороссийска или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, согласовываются с начальником отдела обращений физических лиц управления делопроизводства (в отсутствие – с главным специалистом, ответственным за работу с обращениями, поступившими из администрации Краснодарского края и Президента РФ) и передаются для подписи в приемные главы или его заместителей с обращениями и приложениями к ним.

8.8. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

8.9. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования город Новороссийск, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на контроль до полного исполнения.

8.10. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений физических или юридических лиц, либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

8.11. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой администрации муниципального образования город Новороссийск, его заместителем, начальником управления делопроизводства на основе анализа результатов рассмотрения обращений.

8.12. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений физических и юридических лиц выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с заявителем.

8.13. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования город Новороссийск или его

заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

9. Ответы на обращения физических и юридических лиц

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

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

9.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой администрации города Новороссийска, его заместителями, начальником управления делопроизводства по предложениям специалистов управления делопроизводства.

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

9.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

9.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

9.9. Ответы заявителям подписываются заместителями главы муниципального образования, главами внутригородских районов, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования город Новороссийск, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

9.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов муниципальной власти, Администрации Президента РФ или администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителями.

9.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по

фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город Новороссийск в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

9.14. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации муниципального образования город Новороссийск, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

9.15. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.16. Возможно, оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

9.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за не исполнением поручений по обращениям и качество ответов.

9.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае если исполнителей несколько, и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

9.19. Специалист по контролю структурного подразделения или администрации внутригородского района осуществляет контроль исполнения, о чем лично расписывается в талоне, который крепится к исполненному обращению (приложение №8).

9.20. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного рабочего дня со дня его поступления в отдел обращений физических лиц или в канцелярию.

9.21. Рассылка ответов производится путем отправления ответа в конверте простой почтой с припиской в журнал отправки даты отправки, № входящего обращения и фамилии получателя или организации получателя или в электронной форме, если согласно заявлению ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота.

10. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений физических и юридических лиц

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся).

10.3. Материалы рассмотрения письменных обращений физических лиц формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

10.4. Исполненные обращения юридических лиц хранятся по порядку присвоения им исходящего номера.

10.5. Срок хранения обращений физических и юридических лиц с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

11. Организация личного приема физических и юридических лиц

11.1. Ежедневный прием физических и юридических в администрации муниципального образования города Новороссийска осуществляется согласно графика приема.

11.2. Организацию личного приема граждан в приемной администрации муниципального образования город Новороссийск осуществляет отдел обращений физических лиц, юридических – заведующая канцелярии.

11.3. Прием физических и юридических лиц осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания от города.

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

11.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

11.6. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения и при возникновении угрозы жизни и здоровья муниципального служащего. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

11.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования город Новороссийск, администрацию внутригородского района или сельского округа по месту жительства, решить вопрос о приеме заявителя. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел обращений физических лиц и канцелярию управления делопроизводства может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск.

11.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

11.9. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается начальником отдела физических лиц и направляется по факсимильной связи исполнителю. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более 15 минут. Сроки исполнения поручения - от одного до пятнадцати дней.

11.10. Специалисты отдела обращений физических лиц управления делопроизводства производят запись на личный прием к главе администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителям по вопросам, входящим в компетенцию администрации муниципального образования города Новороссийска согласно порядка изложенного приложением №5. Заявители, записанные на прием по окончании часов приема заносятся в список выездного приема.

11.11. Личный прием физических и юридических лиц осуществляется главой администрации муниципального образования город Новороссийск, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования город Новороссийск при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

11.12. График приема физических и юридических лиц должностными лицами администрации муниципального образования город Новороссийск ежеквартально утверждается главой администрации города Новороссийска или его заместителем, управляющим делами и размещается при входе в

администрацию муниципального образования город Новороссийск и на официальном сайте города.

11.13. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации муниципального образования город Новороссийск специалисты управления делопроизводства готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования город Новороссийск, при необходимости - руководителей ресурсоснабжающих предприятий, управляющих компаний и иных организаций (учреждений) города и непосредственно принимают участие в приемах.

11.14. За 2 (два) дня до личного приема, запись на прием завершается. Карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

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

11.17. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистами управления делопроизводства направляется на исполнение через отдел обращений физических лиц управления делопроизводства путем приписки в регистрационный журнал учета, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

11.18. Должностные лица администрации муниципального образования город Новороссийск проводят выездные приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителем, управляющим делами.

11.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

11.20. В ходе проведения выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Физическим и юридическим лицам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь от них принимаются письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителей.

11.21. Письменные обращения, принятые в ходе проведения приема, регистрируются в течение 3-х дней, и проекты поручений по ним передаются на подпись главе администрации муниципального образования город Новороссийск и его заместителям.

11.22. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время проведения приема, контролируется отделом обращений физических лиц.

11.23. Устные обращения, поступившие при проведении руководством администрации города Новороссийска «горячих линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с установленным Порядком.

11.24. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в структурное подразделение администрации муниципального образования город Новороссийск.

12. Ответственность должностных лиц, осуществляющих прием физических и юридических лиц

12.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.2. Должностные лица, работающие с обращениями физических и юридических лиц, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

12.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями физических и (или) юридических лиц.

13. Анализ и обобщение вопросов обращений

13.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования город Новороссийск ведется отделом обращений физических лиц и канцелярией управления делопроизводства, в структурных подразделениях – специалистами по контролю, заместителями глав внутригородских районов, управляющими делами.

13.2. Специалисты управления делопроизводства, рассматривающие обращения физических и юридических лиц, постоянно ведут отбор некачественно подготовленных материалов (снимают копии обращений, ответов) по закрепленным за ними направлениям для подготовки анализа по

работе с обращениями, осуществляют возврат некачественно подготовленных ответов по обращениям.

13.3. Управление делопроизводства проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ характера устных обращений (в том числе обращений, поступивших по телефонам «горячей линии») и результативности их рассмотрения.

13.4. Управление делопроизводства готовит статистические данные на основе форм автоматизированной системы. С учетом имеющихся материалов ежемесячно:

13.4.1. Готовят информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан. Как правило, объем информационно-аналитических сообщений на имя руководства.

13.4.2. Накапливают и систематизируют материалы по темам.

13.4.3. Просматривают, формируют и анализируют статистические материалы по обращениям физических и юридических лиц.

13.4.4. Ведут накопление электронного и обычного архивов по информационно-аналитическим материалам управления по работе с обращениями.

13.4.5. Изучают необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам.

13.4.6. Несут ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовят предложения по их рассылке.

13.4.7. Готовят материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте администрации.

13.5. Информация о работе с обращениями физических и юридических лиц ежемесячно направляется заместителю главы администрации муниципального образования город Новороссийск, управляющему делами. Информация о фактах несвоевременной и некачественной работы с обращениями еженедельно рассматривается на совещании по исполнительской дисциплине.

13.6. На основе анализа обращений физических и юридических лиц информации планируется методические занятия с муниципальными служащими и в больших структурных подразделениях с выездом в структуру.

13.7. Управлением делопроизводства:

13.7.1. Еженедельно готовится информация о фактах несвоевременной и некачественной работы с обращениями физических и юридических лиц для рассмотрения на совещании по исполнительской дисциплине.

13.7.2. Ежемесячно готовятся аналитические записки о работе с обращениями физических и юридических лиц.

13.7.3. Ежемесячно анализ проведения расширенного приема граждан.

13.7.4. Ежеквартально (в установленные Администрацией Президента Российской Федерации и Администрацией Краснодарского края сроки) готовится информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию города Новороссийска из Администрации Президента

Российской Федерации и Администрации Краснодарского края.

14. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений физических и юридических лиц и решений, принятых по обращениям

14.1. Заявитель вправе обжаловать главе администрации муниципального образования город Новороссийск или его заместителям действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения Порядка, должностными лицами администрации муниципального образования город Новороссийск.

14.2. В случае, если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе исполнения Порядка должностными лицами администрации муниципального образования город Новороссийск, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение к главе администрации муниципального образования город Новороссийск или заместителю администрации муниципального образования город Новороссийск, управляющему делами.

14.3. Заявители вправе обжаловать решения, действия или бездействие, принятые (осуществлённые) в ходе исполнения Порядка работы с обращениями физических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск, их должностными лицами, в суд общей юрисдикции, а юридические лица – в Арбитражном суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение №1
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

Почтовый адрес, адрес сайта в сети "интернет", справочные телефоны, телефоны "горячей линии", факс, режим работы администрации муниципального образования город Новороссийск, режим приема физических и юридических лиц в отделе обращений физических лиц и канцелярии администрации муниципального образования город Новороссийск

Почтовый адрес администрации муниципального образования город Новороссийск: Советов ул., 18, г. Новороссийск, 353900

Режим работы администрации муниципального образования город Новороссийск: ежедневно с 09:00 до 13:00 и с 13:00 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

Прием физических лиц в администрации муниципального образования город Новороссийск (Советов ул., 18, г. Новороссийск, вход с левого торца здания) осуществляется специалистами отдела обращений физических лиц управления делопроизводства во вторник, среду, четверг с 09:00 до 14:00. В понедельник и пятницу с 14:00 до 18:00.

Прием обращений юридических лиц осуществляется в канцелярии администрации управления делопроизводства (Советов ул., 18, г. Новороссийск, вход с левого торца здания) ежедневно с 09.00 до 13.00 за исключением выходных и праздничных дней.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования город Новороссийск: 8(8617)-64-05-05 (ежедневно, круглосуточно, с 9:00 до 18:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений физических: 8(8617)-64-68-53, для обращений юридических лиц: 8(8617)-64-49-98.

Справочные телефоны управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск: 8(8617)-64-48-29 по обращениям на «горячую линию» и личные приемы, 8(8617)-64-68-53 по письменным обращениям физических лиц, 8(8617)-61-40-73 по обращениям юридических лиц.

Телефон начальника отдела обращений физических лиц управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск: 8(861)-64-18-91, телефон заведующей канцелярией управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск: 8(861)-64-40-73.

Адрес для направления обращений электронной почтой: novoros@mo.krasnodar.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования город Новороссийск: www.admnvrsk.ru

Адрес электронной Интернет-приемной главы администрации муниципального образования город Новороссийск (муниципальный проект «Новороссийск без бюрократии»): www.nrbb.ru

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение №2
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

ГРАФИК
приема физических и юридических лиц
должностными лицами администрации муниципального образования
город Новороссийск

Должностные лица, осуществляемые прием	Дни, время и место приема
Глава муниципального образования город Новороссийск Заместители главы муниципального образования город Новороссийск	По отдельному графику 1-ая, 2-ая и 3-я пятница в 09:00 администрации внутригородских районов и сельских округов
Глава муниципального образования город Новороссийск Заместители главы муниципального образования город Новороссийск	Последняя суббота месяца 08:00 Городской театр

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение №3
к Порядку
работы с обращениями физических
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 "___" _____ 200 __ 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 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение №4
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

АКТ №____
о недостаче документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью

от "___" _____ 200 __ 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 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение № 5
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ГЛАВЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМ

1. Письменное обращение физического или юридического лица и получение ответа на вопрос заданный по существу.

↓

2. Запись на прием к заместителю главы:

Заявление с кратким изложением сути вопроса и ожидаемого результата от приема с приложением документа (ответа) службы (структурного подразделения), куда обращались за его решением.

↓

3. Запись на прием к главе
муниципального образования город Новороссийск:

Заявление с кратким изложением сути вопроса и ожидаемого результата от приема с приложением документов способствующих рассмотрению обращения и ответов от служб (структурных подразделений) и с приема заместителя главы муниципального образования город Новороссийск (у которого были на приеме по данному вопросу) с обещанием решить вопрос и его не исполнением.

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение №6
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

Заместителю главы
муниципального образования
город Новороссийск,
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)
по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:
1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)
давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л., в ___ экз.

(должность)_____ (подпись) (инициалы, фамилия)_____

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

Приложение № 7
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ от _____ 200 ___ г.

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____
_____
Исполнитель _____
Резолюция _____
_____
Срок исполнения _____
Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
Содержание (результат рассмотрения) _____
_____
_____
Снял с контроля _____ (подпись)

Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова

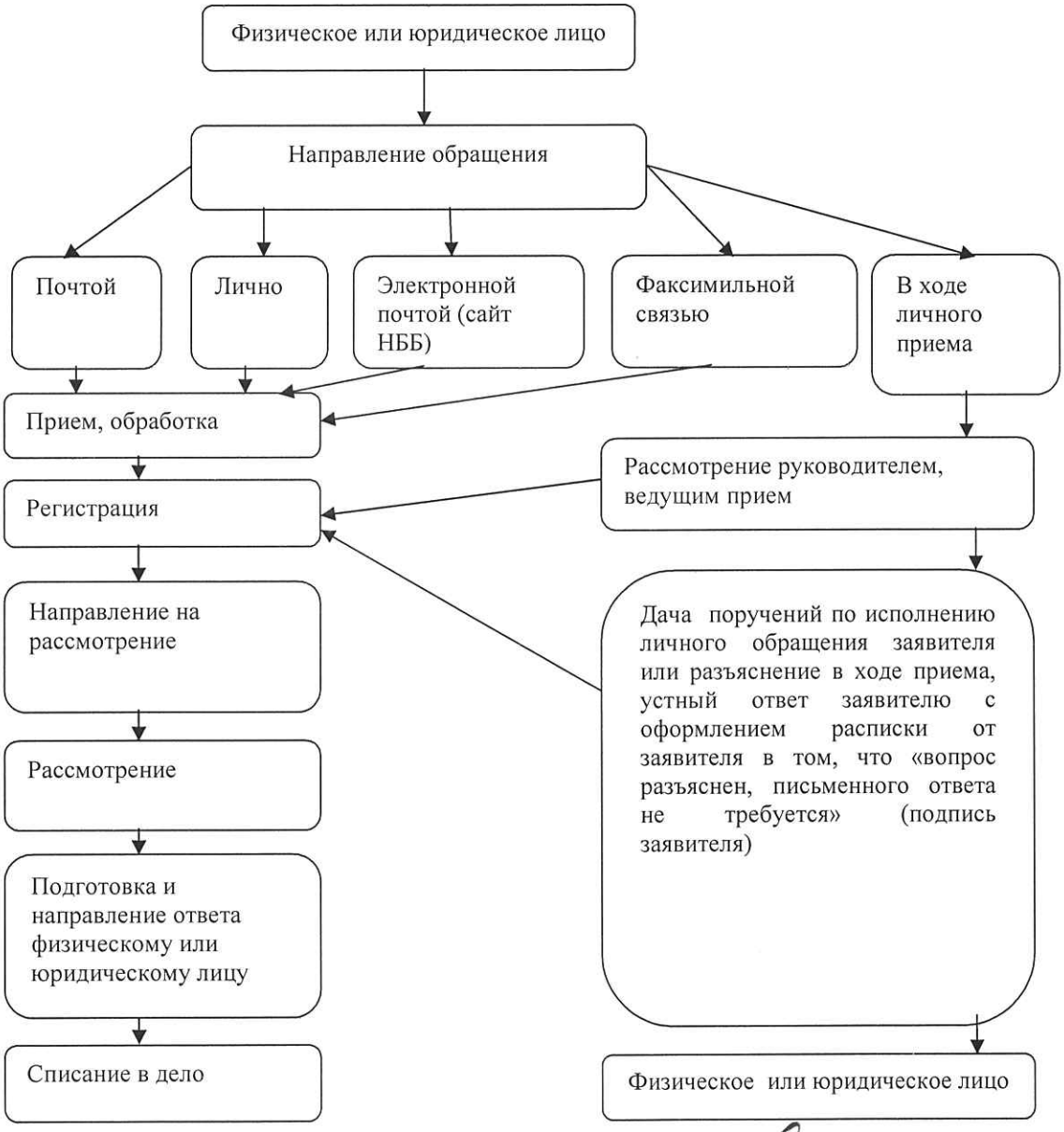
Приложение №8
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

Проверено по телефону (с выездом на место):
Информация подтверждена/не подтверждена/
возвращено на доработку

ФИО _____
Тел. _____
Дата _____
Главный специалист
по контролю _____ (ФИО)

Приложение №9
к Порядку
работы с обращениями физических
и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
город Новороссийск

БЛОК-СХЕМА
РАСМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОГО ИЛИ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА



Начальник
управления делопроизводства Е.С. Хлопотова