



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД ГОРЯЧИЙ КЛЮЧ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.12.2017

№ 2814

г. Горячий Ключ

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан  
в администрации муниципального образования город Горячий Ключ**

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»,  
п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ (прилагается).

2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования город Горячий Ключ:

от 19 мая 2014 года № 916 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в администрации муниципального образования город Горячий Ключ»;

от 7 июля 2014 года № 1267 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Горячий Краснодарского края от 19 мая 2014 года № 916 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в администрации муниципального образования город Горячий Ключ».

от 17 июня 2015 года № 1162 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Горячий Ключ от 19 мая 2014 года № 916 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в администрации муниципального образования город Горячий Ключ».

3. Отделу информационной политики и средств массовой информации (Манасян) опубликовать постановление на официальном сайте муниципального образования город Горячий Ключ.

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

Глава муниципального образования  
город Горячий Ключ

И.А.Федоровский

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
город Горячий Ключ  
от 25.12.2014. № 2814

**Порядок работы с обращениями граждан в администрации  
муниципального образования город Горячий Ключ**

1. Общие положения

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

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Устав муниципального образования город Горячий Ключ;

Инструкция по делопроизводству администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан 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».

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Местонахождение администрации муниципального образования город Горячий Ключ: 353290, Краснодарский край, город Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 191. Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00 (в пятницу: с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:00) в отделе по работе с обращениями граждан (кабинет №13) (далее- Отдел).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан и справочный телефон: 8(86159)-36377.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования город Горячий Ключ [gor\\_kluch@mo.krasnodar.ru](mailto:gor_kluch@mo.krasnodar.ru)

Официальный сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ: [gorkluch.ru](http://gorkluch.ru).

### 2.2. Информирование граждан.

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

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

Информирование заявителей в администрации муниципального образования город Горячий Ключ осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно, почтой, интернет-приемную или в приемную специалиста Отдела;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Отдел, 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

администрации муниципального образования город Горячий Ключ, графиков личного приема граждан) на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ, на информационных стендах в администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

В администрации муниципального образования город Горячий Ключ на информационных стендах в доступном для обозрения месте размещается график приема главы и заместителей главы администрации муниципального образования город Горячий Ключ, нормативные документы, регулирующие Порядок обращений граждан.

По вопросам обращений граждан осуществляется консультирование.

2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах администрации муниципального образования город Горячий Ключ размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты, график приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Общие требования к оформлению обращений.

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

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в Отдел в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования город Горячий Ключ до даты регистрации ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.7.2. 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.

2.7.3. В исключительных случаях должностное лицо, на имя которого поступило обращение, 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 исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

2.7.4. 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.

2.7.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), 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.

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

2.7.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.7.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

### 3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

#### 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме через официальный сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ [www.gorkluch.ru](http://www.gorkluch.ru) обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ, его первого заместителя, поступающие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ по почте, фельдьегерской связью, передаются под роспись специалисту Отдела в день поступления.

3.1.4. 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 текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации муниципального образования город Горячий Ключ, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.6. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ с указанием даты поступления и фамилии сотрудника, принявшего обращение.

#### 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА-Документ» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления, к электронной учетной карточке прикрепляется сканиро-

ванное обращение и приложенные к нему материалы. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте клеится штрих-код с указанием регистрационного номера с датой поступления.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже), почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

- шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

- фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения и наименование структурного подразделения администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия 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».)

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

3.2.7. 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.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного

обращения в автоматизированной системе «Синкопа: письма и обращения граждан».

3.3.2. Специалисты Отдела в день регистрации обращения передают почту главе муниципального образования город Горячий Ключ для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования город Горячий Ключ определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования город Горячий Ключ, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

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

3.3.5. Поручения, данные главой муниципального образования город Горячий Ключ, вносятся в автоматизированную систему «СИНКОПА-Документ», оригиналы обращений хранятся в Отделе до окончания их рассмотрения.

3.3.6. В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко 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.

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в связи с вышеуказанным запретом 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение,



о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.10. Жалобы, адресованные главе муниципального образования город Горячий Ключ, на правоохранительные и судебные органы направляются по подведомственности с уведомлением заявителя.

#### 3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

#### 3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

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

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

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

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

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно 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 Горячий Ключ, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя 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 в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки по форме, утвержденной согласно приложению к настоящему Порядку, направляется автору за подписью заместителя главы муниципального образования город Горячий Ключ.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.4.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

### 3.5. Ответы на обращения

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

3.5.2. 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.

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

3.5.4. В ответе на поручение 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.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для пов-

торного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования город Горячий Ключ, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан.

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

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

3.5.8. В случае необходимости оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования город Горячий Ключ, его заместителями и уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования город Горячий Ключ, либо его заместителями, либо уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.11. 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.

3.5.12. 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.

3.5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. Например, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

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

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.5.19. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, принимаются специалистами Отдела.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на телефон горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалисты Отдела, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ; о порядке направления обращений в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ; предоставляют адреса и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой муниципального образования город Горячий Ключ и его заместителями специалисты отдела по ра-

боте с обращениями граждан заполняют карточку личного приема, в ней указываются данные заявителя, адрес, телефон и содержание вопроса, который будет поставлен в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, ведётся в Журнале регистрации учетных карточек, поступивших по телефону.

3.6.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону горячей линии выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ.

3.6.9. Направление устного обращения, поступившего по телефону горячей линии, на рассмотрение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.10. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону горячей линии администрации муниципального образования город Горячий Ключ, осуществляет Отдел.

3.7. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком приема в администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.7.1. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования город Горячий Ключ утверждается главой муниципального образования город Горячий Ключ и размещается на информационном стенде в холле здания на 1 этаже администрации муниципального образования город Горячий Ключ, на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ - <http://www.gorkluch.ru>.

3.7.2. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования город Горячий Ключ, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования город Горячий Ключ при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.3. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования город Горячий Ключ и его заместителями осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

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

3.7.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в карточке личного приема.

3.7.6. К личным приемам должностных лиц администрации муниципального образования город Горячий Ключ специалисты отдела по работе с обращениями граждан готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования город Горячий Ключ при необходимости - руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований города Горячий Ключ и непосредственно принимают участие в приемах.

3.7.7. За 2 дня до приема 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.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

3.7.9. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

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

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

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

3.7.13. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

### 3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования город Горячий Ключ запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

3.8.2. 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);
- оригинал 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 акты.

3.8.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по телефону администрации муниципального образования город Горячий Ключ, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

#### 4.Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

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

4.2.В администрации муниципального образования город Горячий Ключ контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.4.Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования город Горячий Ключ принимается главой.

4.5.В структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ постановка обращений на контроль определяется руководителями.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, ставятся на контроль.

4.6.При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения и имеющуюся по ним информацию временно

замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется при согласовании проектов ответов заявителям.

4.8. Проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.9. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником Отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.11. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования город Горячий Ключ осуществляется их руководителями.

4.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

4.14. Отдел по работе с обращениями граждан проводит выборочный устный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации муниципального образования город Горячий Ключ.

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

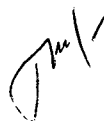
По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования город Горячий Ключ предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы, которые подлежат рассмотрению в установленном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

4.16. За действия (бездействие), осуществляемые в ходе рассмотрения об-



ращений, заместители главы, начальники отделов, управлений, должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник управления  
организационной работы  
администрации муниципального  
образования город Горячий Ключ



Ю.Н.Каленков

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан  
в администрации  
муниципального образования  
город Горячий Ключ

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

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

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  
организационной работы



Ю.Н. Каленков