Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 февраля 2015 г. N 915

О ПОРЯДКЕ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар  от 15.07.2015 [N 5197](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DD21D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 17.09.2015 [N 6475](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD21D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 10.12.2015 [N 8347](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837EA969AA647000767C32962255DB1348319738324A389DD21D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI),  от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 03.10.2018 [N 4155](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I),  от 20.06.2019 [N 2687](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837E99D9FA147000767C32962255DB1348319738324A389DD21D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI)) |

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37651DB761C05D7E832CA8DD8C6088FFE38C04B1720491E70Ec5U7I) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закона](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837EF9698A142000767C32962255DB1348319738324A389DE2CD6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) Краснодарского края от 28.06.2007 N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" постановляю:

1. Утвердить [порядок](#P37) рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар (далее - Порядок) согласно приложению.

2. Заместителям главы муниципального образования город Краснодар, руководителям отраслевых, функциональных и территориальных органов администрации муниципального образования город Краснодар обеспечить соблюдение [Порядка](#P37).

3. Признать утратившим силу [постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEA9D99AB4F5D0D6F9A25602252EE318408738322BD89DA3ADFF2E3c8U3I) администрации муниципального образования город Краснодар от 02.06.2011 N 3818 "О регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования город Краснодар".

4. Информационно-аналитическому управлению администрации муниципального образования город Краснодар (Тычинкин) опубликовать официально настоящее постановление в установленном порядке.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального образования город Краснодар В.В. Карасёва.

(п. 6 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 03.10.2018 N 4155)

Глава муниципального

образования город Краснодар

В.Л.ЕВЛАНОВ

Утвержден

постановлением администрации

МО город Краснодар

от 10 февраля 2015 г. N 915

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар  от 15.07.2015 [N 5197](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 17.09.2015 [N 6475](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 10.12.2015 [N 8347](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837EA969AA647000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI),  от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D52F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 03.10.2018 [N 4155](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D52F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I),  от 20.06.2019 [N 2687](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837E99D9FA147000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI)) |

Раздел I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

2. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEB3BC4B03DB8C8CCAF45085530C375277354BB66DE5D799C26A388cDU4I) Российской Федерации права на обращение в Администрацию.

(п. 2 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DA2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Администрацией, должностными лицами Администрации обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальными учреждениями муниципального образования город Краснодар, осуществляющими публично значимые функции.

(п. 3 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D42F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

5. Понятия, используемые в настоящем Порядке, и не регламентированные его положениями, применяются в значениях, определенных в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37771DEF6DC15B608223BD8BDD25cDU4I) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

6. Граждане имеют право обращаться в Администрацию в письменной форме (далее - письменные обращения), в форме электронного документа и в устной форме.

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D42F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

7. Перечень правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEB3BC4B03DB8C8CCAF45085530C375277354BB66DE5D799C26A388cDU4I) Российской Федерации;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA31C7B530EB9FCEFE10065038932F37771DEF6DC15B608223BD8BDD25cDU4I) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37651DB761C05D7E832CA8DD8C6088FFE38C04B1720491E70Ec5U7I) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Абзац утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 17.09.2015 N 6475;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEB3BC5BC33E79FCEFE10065038932F37771DEF6DC15B608223BD8BDD25cDU4I) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

[Закон](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837EF9698A142000767C32962255DB1348319738324A389DE2CD6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) Краснодарского края от 28.06.2007 N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае";

[Инструкция](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837E99D9CA641000767C32962255DB1348319738324A389DC24D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) по делопроизводству в администрации муниципального образования город Краснодар, утвержденная распоряжением главы муниципального образования город Краснодар от 11.07.2008 N 177-р;

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

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

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

10. Результатом рассмотрения обращения является:

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 17.09.2015 [N 6475](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD23D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

направление обращения гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837E99D9FA147000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 20.06.2019 N 2687)

оставление обращения без ответа и без направления на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DC2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

представление гражданину ответа в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов на основании обращения с просьбой о его представлении в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 69 раздела VI](#P311) Порядка.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DE2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

11. В целях рассмотрения обращений граждане обращаются:

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DC2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

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

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

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

4) в электронном виде с использованием адреса интернет-приемной официального Интернет-портала Администрации и городской Думы Краснодара www.krd.ru (далее - Интернет-портал).

(пп. 4 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DF2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256)

Абзацы шестой - седьмой утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388D92F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

12. Информирование граждан.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Работники Отдела осуществляют информирование граждан:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

о месте нахождения и графике работы Администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах Администрации и органов Администрации;

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

Информирование граждан в Администрации осуществляется при непосредственном обращении гражданина в Отдел лично, по телефону, письменно с использованием почтовой связи и электронной почты, факсимильной связи, а также путем размещения информационных материалов на интернет-портале.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Графики приема граждан должностными лицами Администрации и должностными лицами органов Администрации утверждаются главой муниципального образования город Краснодар ежегодно на очередной календарный год и размещаются в Отделе и на интернет-портале.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388D82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DA2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

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

14. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в Отделе размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD2CD6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 17.09.2015 N 6475)

образец заполнения обращения;

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

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

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

15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Раздел II

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

суть предложения, заявления, жалобы;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DD2DD6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 17.09.2015 N 6475)

личную подпись гражданина;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

дату написания обращения.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Обращение, поступившее в Отдел в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Законом](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37771DEF6DC15B608223BD8BDD25cDU4I) и настоящим Порядком.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388D92F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

Раздел III

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ, СРОКИ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

22. При рассмотрении дубликата обращения, то есть обращения идентичного содержания, приобщенного к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDD2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256)

23. 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.

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

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

26. Письменные обращения, доставленные в Администрацию непосредственно гражданином или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются работником Отдела в порядке, установленном [разделом IV](#P193) настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

28. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых гражданином или описью документов, комиссией, включающей в состав не менее трех работников Отдела (далее - Комиссия), составляется акт по форме согласно [приложениям N 4](#P529), [5](#P566) к настоящему Порядку.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

В случае если к обращению прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из оборота, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие) Комиссией составляется [акт](#P603) по форме согласно приложению N 6 к настоящему Порядку.

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

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

Раздел IV

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

31. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота "Обращения граждан" (далее - СЭД "Обращения граждан") в течение 3 дней с даты их поступления.

(п. 31 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

34. При регистрации поступившего в Отдел обращения в электронную карточку СЭД "Обращения граждан" вносятся следующие сведения:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A388D52F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, то при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес гражданина, в адресную строку вносится запись: "Без адреса";

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, электронная форма);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9C9EA241000767C32962255DB1348319738324A389DC24D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 17.09.2015 N 6475)

количество листов и приложений (при наличии);

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

краткое содержание обращения, которое должно отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

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

35. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие".

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию гражданина, в адрес которого другие граждане просят направить ответ, 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.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

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

40. Зарегистрированные обращения гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных [частью 7 статьи 8](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37651DB761C05D7E8623A8DD8C6088FFE38C04B1720491E70Ec5U7I) и [частью 2 статьи 11](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37651DB761CB092FC671AE88DB3ADDF5FC881AB0c7UCI) Закона). Возврат обращения гражданину возможен до его регистрации.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

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

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

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

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому без соблюдения порядка, установленного в [абзаце первом](#P242) настоящего пункта.

44. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDE2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

Раздел V

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

47. В случае если в обращении содержатся вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Исполнителем на основании служебной записки, подготовленной работником, рассматривающим обращение, по форме согласно [приложению N 7](#P645) принимается решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. По результатам рассмотрения представленной служебной записки Исполнителем оформляется виза "согласовано", на основании которой гражданину, направившему обращение, сообщается о принятом решении.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Повторные обращения при необходимости могут быть поставлены Отделом на контроль.

Абзац утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD92F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

Не являются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также неоднократные - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 15.07.2015 [N 5197](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DC25D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

51 - 54. Утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

Раздел VI

ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ

55. По результатам рассмотрения гражданину направляется ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Закона на Интернет-портале.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDD2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

наименование органа Администрации, являющегося ответственным Исполнителем;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы работника органа Администрации, подготовившего ответ;

ответы на поставленные вопросы;

номер телефона ответственного Исполнителя.

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

61. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину путем личного вручения или посредством почтовой связи.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

64. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем гражданам", 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.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

65. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

66. Ответ на дубликатное обращение должен содержать ссылку о ранее поступивших обращениях и адресатах, их направивших. Например, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации по их поручениям, рассмотрены".

67. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 55](#P277) настоящего Порядка на Интернет-портале, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Интернет-портала, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 69 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDF2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Раздел VII

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

В ПРИЕМНОЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Прием граждан ведут работники Отдела.

71. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEB33C0B636EF9FCEFE10065038932F37651DB761C05D7E8320A8DD8C6088FFE38C04B1720491E70Ec5U7I) и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

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

73. Организацию личного приема граждан в приемной по обращениям граждан Администрации осуществляет Отдел.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

77. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья гражданина либо в связи с удаленностью места проживания от места проведения личного приема.

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 10.12.2015 [N 8347](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837EA969AA647000767C32962255DB1348319738324A389DD22D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

78. При проведении личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

79. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются работником Отдела, осуществляющим личный прием, в СЭД "Обращения граждан".

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

81. Во время проведения личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [разделами III](#P161) - [V](#P246) настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

82. Работниками Отдела при осуществлении записи на личный прием к главе муниципального образования город Краснодар и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого гражданина.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

83. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

86. По окончании личного приема должностное лицо, проводящее прием, доводит до сведения гражданина 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.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

89. По результатам проведения личного приема работниками Отдела оформляется [карточка](#P678) личного приема по форме согласно приложению N 8 к настоящему Порядку, в которую вносятся следующие сведения:

дата, время, место проведения личного приема;

должностное лицо, проводящее прием;

Исполнитель, в том числе ответственный Исполнитель и соисполнители;

суть поручения.

Карточка личного приема (с приложениями к ней, при наличии) работниками Отдела на следующий день после приема направляется на исполнение через Канцелярию, а при необходимости оперативного разрешения вопросов гражданина - по факсимильной связи.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

92. Работник Отдела, принимая обращение граждан по телефону, заполняет [карточку](#P678) по форме согласно приложению N 8 к настоящему Порядку, которая регистрируется в установленном порядке с указанием источника поступления обращения и рассматривается в соответствии с [разделами III](#P161) - [V](#P246) настоящего Порядка.

(в ред. Постановлений администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 [N 5256](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BDA2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I), от 24.05.2018 [N 2123](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I))

93. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей муниципального образования город Краснодар и жителей отдаленных районов города, в случае необходимости Администрацией организуется выездной прием граждан.

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

94. В ходе выездного приема на каждого гражданина заполняется карточка личного приема в порядке, установленном [пунктом 89 раздела VII](#P354) настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

95. При проведении выездного приема гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь, либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования город Краснодар и его заместителей. На обращениях, полученных в ходе выездного приема, ставится регистрационный штамп, после чего такие обращения передаются на регистрацию, и дальнейшая работа ведется в соответствии с [разделами III](#P161) - [V](#P246) настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

Раздел VIII

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНУЮ

98. Раздел официального Интернет-портала - "Интернет-приемная" является дополнительным средством для поступления обращений граждан в Администрацию.

99 - 100. Утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D52F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 03.10.2018 N 4155.

101. Абзацы первый - четвертый утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD42F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256.

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

102. В случае соответствия электронного обращения установленным требованиям указанное обращение автоматически регистрируется в СЭД "Обращения граждан" и присваивается следующий порядковый номер. Из обращения, поступившего в электронном виде через интернет-приемную, в соответствующие поля базы данных загружаются персональные данные гражданина: фамилия, имя, отчество, адрес, телефон. Работник Отдела распечатывает обращение, после чего его рассмотрение осуществляется как письменное обращение в установленном порядке.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

103. Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D52F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 03.10.2018 N 4155.

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

Раздел IX

ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

105. Контрольные обращения и информация о результатах их рассмотрения хранятся в Отделе.

Обращения, не являющиеся контрольными, и информация о результатах их рассмотрения хранятся в соответствующих отраслевых, функциональных и территориальных органах Администрации.

(п. 105 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38ADD2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256)

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (при наличии проведения);

копия ответа гражданину, а также (при наличии) копии промежуточных ответов гражданину, информация о продлении срока рассмотрения;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (при наличии), а также акты, составленные согласно [приложениям N 5](#P566), [6](#P603) к настоящему Порядку (при наличии).

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

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

Раздел X

ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА

РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

110. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям 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.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

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

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

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

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

117. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются Исполнителями за подписью главы муниципального образования город Краснодар или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в Отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

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

119. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Раздел XI

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

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

121. Работники органов Администрации, являющиеся Исполнителями, несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

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

124. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам СЭД "Обращения граждан" и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38BD82F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

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

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB830E99C9AA54F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A38ADE2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 15.11.2017 N 5256)

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

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123)

Управляющий делами

администрации муниципального

образования город Краснодар

В.В.КУДИНОВ

Приложение N 1

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

ГРАФИК

ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ГОРОД КРАСНОДАР И ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ ГЛАВЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DC20D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 15.07.2015 N 5197.

Приложение N 2

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

ГРАФИК

ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЯМИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DC20D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 15.07.2015 N 5197.

Приложение N 3

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

ГРАФИК

ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЯМИ ОТРАСЛЕВЫХ,

ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ОРГАНОВ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

Утратил силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB837ED9191A442000767C32962255DB1348319738324A389DC20D6A6B3CE4FBC741C8DE708404878C8cFUBI) администрации МО город Краснодар от 15.07.2015 N 5197.

Приложение N 4

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

АКТ N \_\_\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Краснодар

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

город Краснодар поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего 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

Приложение N 5

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

АКТ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Краснодар

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

город Краснодар поступила корреспонденция с уведомлением за N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача 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

Приложение N 6

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

АКТ N \_\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением

и в письмах с объявленной ценностью

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Краснодар

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

город Краснодар поступила корреспонденция с уведомлением за N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение N 7

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123) |

Руководителю отраслевого,

функционального, территориального

органа администрации муниципального

образования город Краснодар

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании [части 5 статьи 11](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE958F91FA6591CEA32C7BD34EE9FCEFE10065038932F37651DB769CB092FC671AE88DB3ADDF5FC881AB0c7UCI) Федерального закона от 02.05.2006

N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по вопросу

(Ф.И.О. гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении гражданина 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)

Приложение N 8

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB831E89691A74F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389DB2F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 24.05.2018 N 2123) |

КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА

N \_\_\_\_\_ ОТ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_

Ф.И.О. гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечание |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(результат рассмотрения)

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение N 9

к Порядку

рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального

образования город Краснодар

ФОРМА

ЭЛЕКТРОННОГО СООБЩЕНИЯ О ПОСТУПЛЕНИИ

ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР

Утратила силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=5D63ABAAF08D7A05DEE946F409CA0616EE389DB83EEF9398A24F5D0D6F9A25602252EE2384507F8224A389D42F89A3A6DF17B0730493E0115C4A79cCU0I) администрации МО город Краснодар от 03.10.2018 N 4155.