

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В МУП Г. СОЧИ «СОЧИАВТОТРАНС» И РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ**

1.1. Сфера действия порядка.

1.1.1. Порядок работы с обращениями граждан и организаций, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и работников предприятия (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.1.2. Установленное Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком рассмотрение обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции - муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, и работников предприятия.

1.1.3. Граждане (в т.ч. работники предприятия, далее также именуемые как граждане) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Работники предприятия для обращения по личным вопросам вправе осуществить запись к руководителю Предприятия и/или его заместителей в порядке, предусмотренном настоящим Положением. В случае разрешения вопросов, связанных с осуществлением своей трудовой функции прием Работника осуществляется с соблюдением разрешения данного вопроса сначала с непосредственным руководителем, а в случае невозможности разрешения данного вопроса - прием у директора или его заместителя с уведомлением и/или присутствием своего непосредственного руководителя.

1.1.4. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.1.5. Действие Порядка не распространяется на жалобы и иные обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, связанные с

осуществлением коммерческой, хозяйственной деятельностью предприятия и/или исполнения обязательств в рамках заключенных сделок (договоров).

1.1.6. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

1.1.7. Результатом рассмотрения обращений заявителей является направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.1.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.**

1.2. Основные понятия, используемые при работе с обращениями.

Адресант - заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить.

Адресат - орган местного самоуправления, в который направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение.

Акция - аналогичные обращения двух или более заявителей по одному и тому же вопросу.

Аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителя(ей).

Анонимное обращение - обращение заявителя(ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в форме электронного документа, не содержащее фамилию и/или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и/или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации).

"Для сведения" - поручение директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», его заместителей, при котором документ не подлежит рассмотрению, но принимается исполнителем к сведению и использованию в работе.

"Для ознакомления" - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты,

книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста.

Должностное лицо - лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Дубликатное обращение - обращение идентичного содержания, направленное заявителем в иной орган и поступившее на рассмотрение в орган местного самоуправления.

Жалоба - просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его (их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого(их) лица.

Запрос - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес органа местного самоуправления и к его должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данного органа местного самоуправления - информации, созданной в пределах своих полномочий органом местного самоуправления.

Запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

Заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение, направившие обращение МУП г. Сочи «Сочиавтотранс».

Заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органа местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Исполнитель - МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», получивший для рассмотрения обращения.

Коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством.

Контрольное обращение - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения.

Копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их.

Неоднократное обращение - второе или более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

Направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов).

"Не имеющие смысла" - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера.

"Не обращение" - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, просьбу, не основанную на законе, или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением".

"Не поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

Обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Обращение в письменной форме - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма.

Обращение в устной форме - обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица.

Обращение в форме электронного документа - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин.

Обращение, не поддающееся прочтению, - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению.

Обращение противоправного характера - обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность.

Ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
- о возвращении ему жалобы в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- о возвращении ему обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;
- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или

форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в письменной форме или форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Официальный документ - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

"Поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Подлинное обращение - обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения.

Подлинник обращения - первичный или единичный экземпляр подлинного обращения.

Поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события.

Предложение - рекомендация заявителя(ей) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органа местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества.

Приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии.

Принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - "поддержано" по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления и жалобы.

"Просьба, не основанная на законе" - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, не предусмотренных Конституцией Российской Федерации, или просьбу о восстановлении или защите нарушенных интересов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

"Разъяснено" - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

Рассмотрение обращения - действия органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов).

Результат рассмотрения обращений - принятие органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений - "поддержано", "разъяснено", "не поддержано", "меры приняты".

Служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности органа местного самоуправления или должностных лиц.

Сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса.

Текст - материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи.

Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(ях) заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике или разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам.

Уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в исключительных случаях и в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и

материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о направлении переадресации (запроса) в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" срока для ответа на запрос.

Устный ответ на запрос - информация о деятельности органа местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи.

Устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения по настоящему Положению гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме.

2.2. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений:

3.1. Происходит по письменному запросу заявителя.

3.2. Заявитель вправе записаться на прием к руководителю МУП г.Сочи «Сочиавтотранс» либо его заместителям в соответствии с графиком приема.

Прием заявителей в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» осуществляется:

Каждый четверг с 13⁰⁰ по 14⁰⁰ (по московскому времени) по предварительной записи у помощника руководителя:

3.1.3. Телефоны приемной руководителя: 8(862) 227-01-30.

Адрес сайта предприятия: <http://www.mupsat.ru/>.

Обращение в форме электронного документа направляется на официальный интернет-портал муниципального унитарного предприятия города Сочи «Сочиавтотранс» **sochiavtotrans@mail.ru**

3.1.4. Основные требования к порядку информирования заявителей о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

3.1.7. На сайте МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» размещается Порядок с приложениями и график личного приема заявителей.

3.1.8. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»: 354000, город Сочи, улица Горького, д.56А или курьером по адресу: г.Сочи, ул.Голенева, 7, Спецавтопарк, 3 этаж, приемная.

3.1.9. Необходимая справочная информация о предприятии, включая сведения об адресе местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», на информационных стендах (при наличии).

3.1.10. Информирование заявителей в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно лично или направлением заявления по почте, электронной почтой, факсимильной связью (при наличии), в приемную директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», заместителей директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», путем размещения информационных материалов в сети Интернет на официальном интернет-портале МУП г. Сочи «Сочиавтотранс».

3.1.11. Информация о порядке рассмотрения обращений заявителей предоставляется:

- посредством публикации информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы МУП г.

Сочи «Сочиавтотранс», на информационных стендах приема граждан –при наличии).

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

3.2.1. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

3.2.2. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.3. Заявитель, обратившийся за консультацией по телефону, называет фамилию, имя и отчество, место проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

3.2.4. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.2.5. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему.

3.2.6. Если заявитель ведет себя некорректно, неуважительно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, телефонный разговор с ним либо личный прием прекращаются.

3.2.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

4. Требования к оформлению информационных стендов:

4.1. На информационном стенде (при их наличии) размещаются следующие материалы:

- текст Порядка;
- тексты федеральных законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений, доступ заявителей к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- образец обращения;
- телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;
- информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;
- графики приема должностными лицами МУП г. Сочи «Сочиавтотранс».

5. Общие требования к оформлению обращений

5.1. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным разборчивым (читаемым) или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование адресата (МУП г.Сочи «Сочиавтотранс»), фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы (с указанием данных, позволяющих идентифицировать событие);
- дату и личную подпись заявителя.

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

5.3. Обращение, поступившее в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и данным Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Прием и первичная обработка письменных обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

6.1. Прием и первичная обработка обращений.

6.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений - поступление в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (в том числе в электронной форме) или устного обращения.

Письменное обращение (далее - обращение) может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

6.1.2. Обращения заявителей, поступившее в письменной или электронной форме, регистрируются в системе электронного документооборота в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс».

6.1.3. Поступающие обращения в день поступления передаются работнику, ответственному за регистрацию обращений.

6.1.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта работник, ответственный за регистрацию, проверяет его на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) указанный специалист сообщает об этом отправлении в отдел безопасности МУП г.Сочи «Сочиавтотранс».

6.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

6.1.6. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения N 2, 3). Также составляется акт на письмо (приложение N 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

6.1.7. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. После рассмотрения обращения и при подготовке документов для архивации конверт уничтожается (за исключением случаев, когда адрес для отправки ответа заявителю указан только на конверте). В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет", на котором делается отметка о регистрации.

6.1.8. Обращения с пометкой "лично" вскрываются лицом, ответственным за регистрацию писем на предприятии и регистрируются в соответствии с Порядком.

6.1.9. Письменные обращения на имя директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и его заместителей, служебные письма, доставленные в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются лицом, ответственным за регистрацию писем на предприятии. На копии письма (при наличии) проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» с указанием даты поступления и контактного телефона.

6.1.10. Не подлежат повторной регистрации обращения или письма, являющиеся копией предыдущего обращения или письма (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

- по электронной почте в один и тот же день;
- из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

6.1.11. Обработка обращений или писем, поступивших по каналам телеграфной, факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям или письмам.

6.2. Особенности процедуры обработки обращений в электронной форме.

6.2.1. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», либо на адрес официального почтового ящика перед отправкой электронного обращения заявителю необходимо корректно заполнить форму подачи обращения на Портале в соответствии с Правилами отправки обращения через Электронную приемную МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (приложение N 5).

6.2.2. В случае направления обращения в электронной форме на официальный интернет-портал МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» <http://www.mupsat.ru>, на имя директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» или его заместителей, а также по каналам факсимильной связи обращение обрабатывается в системе электронного документооборота аналогично обычным письменным обращениям.

6.2.3. Направленные заявителями в электронном виде через официальный интернет-портал МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (далее - Портал) обращения на имя главы города Сочи и его заместителей не регистрируются и не рассматриваются.

6.2.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и/или 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте предприятия в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.2.5. Обращения, поступающие в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в течение 30 дней со дня их регистрации.

6.2.6. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7. Регистрация обращений

7.1. Все поступающие в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» письменные и устные (по телефону или лично при заполнении регистрационно-контрольной карточки либо карточки личного приема) обращения заявителей регистрируются в системе электронного документооборота в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты их поступления. В случае устного обращения заявителя на регистрационно-контрольной карточке ставится штамп "Устное обращение" с обязательной последующей регистрацией в системе электронного документооборота.

7.2. Обращения, поступающие на имя директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и его заместителей, регистрируются в общем порядке.

7.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте после регистрации обращения в системе электронного документооборота делается отметка с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения (при регистрации обращения юридического лица или служебного письма отметка о регистрации производится на первом листе документа).

7.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.5. В электронную учетную карточку при регистрации обращений граждан вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";
- тип адресанта (индивидуальный, коллективный с фамилией, коллективный с адресом, коллективный от организации, анонимный);
- тип документа (жалоба, предложение, заявление, запрос, поздравление, не обращение, не имеющее смысла, с приема руководителя, для ознакомления, анонимное);
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- информация о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу;
- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);
- указание, откуда поступило обращение (от заявителя, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- количество листов и приложений (если имеются);
- отметка о статусе заявления (контрольное);
- срок исполнения поручения по заявлению;

- срок продления поручения (при наличии);
- результат рассмотрения заявления (разъяснено, поддержано, не поддержано и др.);
- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- в поле "Примечание" заносится дополнительная информация о заявителе (форма обращения - письмо, телеграмма, Интернет, устное обращение, дата подготовки ответа заявителю и др.).

7.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная в обращении или на конверте. В учетной карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (например, коллектив ОАО "Визит", коллектив СОШ N 1).

7.7. Если автор (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".

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

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

7.10. При регистрации обращений организаций, служебной переписки в электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- дата поступившего письма;
- автор письма;
- кому адресовано письмо;
- содержание вопроса;
- входящий регистрационный номер документа;
- количество листов в письме, поступившем на регистрацию;
- поле "Примечание" для записи дополнительной информации.

8. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Обращения, поступившие в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по компетенции, регистрируются в течение **3 (трех) рабочих дней**. Срок рассмотрения - 30 календарных дней, если иные сроки не установлены действующим

законодательством либо в соответствии с настоящим Порядком. Данный срок исчисляется от даты регистрации обращения в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» до даты направления ответа заявителю в соответствии с требованиями действующего гражданского законодательства. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения.

8.2. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле (приложение N 6).

8.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями заявителей, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 календарных дней со дня поступления.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения "на доклад/на подпись" руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется уведомление заявителю о продлении срока не более чем на 30 календарных дней от даты регистрации продления, подготовленное исполнителем не менее чем за 3 рабочих дня до истечения срока рассмотрения, с обоснованием необходимости изменения срока рассмотрения. В данном случае срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 календарных дней со дня регистрации заявления в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (приложения NN 7, 8).

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения исполнителем направляется данное уведомление в адрес заявителя.

8.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 30 календарных дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

8.7. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует первому сроку рассмотрения, в случае если первое находится на рассмотрении. Дубликатное обращение направляется исполнителю с пояснением и с соответствующей регистрацией в системе электронного документооборота для рассмотрения и подготовки сводного ответа заявителю.

8.8. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с

кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

8.10. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается **следующий за ним первый рабочий день**.

8.11. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и полноту подготовленного ответа на обращение. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, все исполнители несут солидарную ответственность за своевременную подготовку сводного ответа заявителю.

8.12. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляют руководители соответствующих отделов.

8.13. Максимальный срок регистрации отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

9. Направление обращений на рассмотрение

9.1. Основание для начала процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе.

9.2. Работники, рассматривающие почту, в день регистрации обращения направляют его на доклад директору МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» или его заместителям по компетенции для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения директор МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» или его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения о направлении обращения на исполнение в отраслевой отдел МУП г. Сочи «Сочиавтотранс».

9.3. Если текст обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем **в течение семи дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение N 10).

9.13. В случае поступления в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос,

поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

10. Рассмотрение обращений

10.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению, за исключением случаев предусмотренных действующим законодательством.

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

10.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления либо, в случае сокращенных сроков исполнения, не позднее 3 календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю информационные справки, содержащие все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. **При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.**

10.4. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- самостоятельно рассматривает обращение и осуществляет подготовку ответа;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;
- при необходимости или в соответствии с поручением оформляется акт посещения заявителей по обращениям в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (приложение N 11);
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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

10.6. Письма с просьбами о личном приеме директором МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» либо его заместителями рассматриваются как обычные

обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан заместителями директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

10.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

10.8. Письма заявителей, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10.9. Служебные документы подлежат исполнению в следующие сроки (если иное не предусмотрено в самом тексте документа):

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- согласно резолюции руководителя "Срочно" - в 5-дневный срок;
- согласно резолюции руководителя "Оперативно" - в 10-дневный срок;
- по депутатским запросам - в 15-дневный срок со дня регистрации;
- по поручениям Правительства Российской Федерации - до 10 календарных дней со дня регистрации;
- протесты органов прокуратуры - в 10-дневный срок со дня регистрации;
- представления органов прокуратуры - в 30-дневный срок со дня регистрации;
- вся остальная служебная корреспонденция - в 30-дневный срок со дня регистрации;
- обращения председателя ТОС - в 15-дневный срок со дня регистрации;
- запросы средств массовой информации - в 7-дневный срок со дня регистрации.

10.10. Ответы на служебную корреспонденцию, поступившую из вышестоящих органов, подлежат отправке не позднее чем за 5 дней до истечения сроков исполнения данных документов, если такая корреспонденция поступила не менее чем за 10 дней до истечения срока исполнения и, если иные сроки не предусмотрены в самом документе (сопроводительном письме).

10.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» либо заместители директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», на основании служебной записки исполнителя (приложение N 12) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, территориальные органы или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки (приложение N 13).

11. Ответы на обращения

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

11.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

11.3. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

11.4. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (в том числе и при продлении срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем. Оригиналы документов остаются у исполнителя в работе.

11.4. Ответы заявителям на обращения, поступившие на имя директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» или его заместителей, а также информационные справки, запросы подписываются руководителями отраслевых отделов МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» либо их заместителями.

11.5. Ответы заявителям на контрольные обращения (обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов судебной системы, органов прокуратуры и др.) готовятся на бланках МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и передаются на подпись директору МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» или заместителям.

После подписания ответы о результатах рассмотрения таких обращений подлежат направлению в соответствующий орган (при необходимости с приложением копии ответа заявителю с оригиналами обращений и приложениями к ним).

Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» либо его заместителя.

11.6. Отправка подписанных ответов и писем, оформленных на бланках МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», производится с обязательной отметкой в журнале отправки в соответствии с номенклатурой дел.

11.5. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение (приложение N 15).

11.6. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены".

11.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение **не дается**.

11.8. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и его заместителей, подготовленный отраслевым отделом МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», направляется исполнителем по указанному заявителем адресу. Об исполнении неконтрольного поручения по рассмотрению обращения заявителя исполнителем на имя руководителя, давшего поручение, либо лицу, его замещающему, направляется служебная записка установленной формы с приложением копии ответа заявителю (приложения NN 16, 17).

К указанным документам прикладывается зарегистрированное заявление с поручением (а также, при наличии, информационные справки, ответы на запросы, акт встречи с заявителем и др.).

При согласии должностного лица, давшего поручение, с ответом заявителю, после рассмотрения документов материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело". Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

11.9. Ответ на обращение, поступившее из другого органа, направляется с обязательным указанием в первом абзаце ответа откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено ("Ваше обращение, поступившее из Администрации Президента Российской Федерации, рассмотрено МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»", "Ваше обращение в Администрацию Президента Российской Федерации рассмотрено по поручению администрации Краснодарского края", "Ваше обращение рассмотрено МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по поручению прокуратуры города Сочи" и т.д.).

11.10. Ответ на обращение, поступившее в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» в форме электронного документа, готовится исполнителем в соответствии с Порядком и направляется в форме электронного документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в соответствии с Порядком.

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

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

12. Организация приема граждан

12.1. Основание для начала процедуры - обращение заявителя к помощнику руководителя для записи на прием.

12.2. Прием граждан осуществляется согласно графику (режиму) работы в соответствии с пунктом 3 Порядка.

Прием заявителей в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» ведет директор предприятия и/или его заместители по предварительной записи в установленное время приема.

12.3. Место ожидания личного приема по возможности оборудуется сидячими местами.

12.4. Организацию приема в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» осуществляет специалист приемной (помощник руководителя либо лицо, его заменяющее).

12.5. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

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

12.7. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации посетителей в отделе приема граждан (приемной) (приложение № 17).

12.8. Помощником руководителя либо лицом, его заменяющим производится предварительная запись на личные приемы к директору МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и заместителям, формируются списки и оформляются карточки личного приема на каждого заявителя с приложением документов, представленных заявителем (приложение № 18).

12.9. Личный прием граждан осуществляется директором МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и/или его заместителями.

12.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», заявителю по возможности дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.12. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В карточке личного приема делается соответствующая запись либо, в случае отказа заявителя, руководителем дается поручение соответствующему исполнителю о направлении заявителю копии предыдущего ответа с сопроводительным письмом.

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

12.14. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) не позднее чем на следующий рабочий день после приема регистрируется специалистом приемной в системе электронного документооборота с обработкой поручений исполнителям, оригинал направляется на исполнение ответственному лицу. На заявлениях, поступивших в ходе личного приема, ставится штамп "Принято на личном приеме" либо делается соответствующая письменная пометка. Дальнейшая работа по рассмотрению обращений с приемов организуется в соответствии с данным Порядком.

12.15. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема, осуществляется специалистом приемной (помощником директора либо лицом, его заменяющим).

12.16. Гражданам в период приема даются необходимые разъяснения.

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

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

12.18. В приеме гражданину может быть отказано в следующих случаях (но не ограничиваясь):

- при неадекватном поведении,
- грубом и/или агрессивном поведении,
- при отсутствии документа, удостоверяющего личность гражданина,
- при неряшливом, грязном виде, пачкающей одежде, в одежде пляжного вида (шортах, купальнике, пляжной обуви) либо в ином виде с надписями на одежде, свидетельствующими «о явном неуважении к обществу, государству, органам власти, к предприятию;
- в алкогольном или наркотическом опьянении;
- в случае подозрения у гражданина инфекционной болезни, передающейся воздушно-капельным путем;
- в случае несоблюдения гражданином правил, норм, требований, установленных на территории Предприятия.
- в иных случаях, предусмотренных нормами действующего законодательства, в том числе, установленных актами государственным, муниципальных органов.

13. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

13.1. Документы, по которым МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в приемной.

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

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

- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (при наличии).

13.4. Материалы по рассмотрению обращений с приемов директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и/или его заместителей хранятся отдельно в приемной руководителя.

13.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 1 (один) год. По истечении срока хранения в приемной дела подлежат передаче в архив МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по акту и хранятся еще в архиве предприятия 3 (три) года, по истечению которых уничтожаются в установленном порядке.

Приложение N 1
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

N ____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя

Адрес, телефон

Дата приема _____

Содержание вопроса

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения

Автор резолюции

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено

Содержание (результат рассмотрения)

Снял с контроля _____

(подпись)

АКТ N ____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»
поступила (число, месяц, год) _____
корреспонденция _____ с _____ уведомлением _____ 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

АКТ N ____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»
(число, месяц, год)

Поступила _____ корреспонденция с уведомлением 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

АКТ N ____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

(число, месяц, год)

поступила _____ корреспонденция с уведомлением 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

ПРАВИЛА
ОТПРАВКИ ОБРАЩЕНИЯ ЧЕРЕЗ ЭЛЕКТРОННУЮ ПРИЕМНУЮ
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

Пожалуйста, прежде чем отправить обращения через Электронную приемную МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.

1. Направленные в электронном виде через официальный интернет-портал МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (далее - Портал) обращения на директора МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» и его заместителей поступают на регистрацию в приемную МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», о чем автору автоматически направляется официальное уведомление, и, в соответствии с действующим законодательством, направляются в зависимости от обозначенных в них проблем тем руководителям, в полномочия и компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

2. Точный выбор адресата ускорит рассмотрение обращения.

3. Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить форму подачи обращения.

4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес.

5. Обращение не принимается к рассмотрению, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;

- указан неполный или недостоверный почтовый адрес;

- обращение не адресовано директору МУП г. Сочи «Сочиавтотранс», его заместителям;

- обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений;

- обращение не поддается прочтению;

- обращение содержит любую рекламу;

- обращение, рассмотрение которого требует наличие заверенных копий документов и (или) личной подписи заявителя;

- обращение, на которое не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения;

- обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов Министерства, по проведению экспертизы договоров, учредительных или иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных ситуаций (если законодательством не установлено иное);

- адресованные ошибочно (в том числе в федеральные службы), не относящиеся к компетенции МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (в другие организации не пересылаются).

6. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее: согласно Конституции Российской Федерации правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

7. Обращения, поступающие в МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

9. При использовании информации, размещаемой на Портале, технические средства Портала автоматически распознают сетевые (IP) адреса и доменные

имена каждого пользователя (посетителя Портала). Упомянутые сведения; электронные адреса лиц, пользующихся интерактивными сервисами Портала и (или) отправляющих электронные сообщения в адреса, указанные на Портале; автоматически накапливаемые сведения о том, к каким интернет-страницам Портала обращались пользователи; иные сведения (в том числе персонального характера), сообщаемые пользователями, - хранятся с использованием технических средств Портала для целей, перечисленных в пункте 10 настоящих Правил.

10. Сведения о пользователях Портала, накапливаемые и хранимые в технических средствах Портала, используются исключительно для целей совершенствования способов и методов представления информации на Портале, улучшения обслуживания его пользователей (посетителей), выявления наиболее посещаемых интернет-страниц (интерактивных сервисов) Портала, а также ведения статистики посещений Портала.

11. Вне пределов, указанных в пункте 10 настоящих Правил, информация о пользователях Портала не может быть каким-либо образом использована или разглашена. Доступ к таким сведениям имеют только лица, специально уполномоченные на проведение работ, указанных в пункте 10 настоящих Правил, и предупрежденные об ответственности за случайное или умышленное разглашение либо несанкционированное использование таких сведений.

12. Какая-либо информация, являющаяся производной по отношению к сведениям, перечисленным в пункте 9 настоящих Правил, представляется для последующего использования (распространения) исключительно в обобщенном виде, без указания конкретных сетевых (электронных) адресов и доменных имен пользователей (посетителей) Портала.

13. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации.

14. Текст обращения не может превышать 1800 знаков (с пробелами).

15. К обращению можно прикладывать файлы формата .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .txt, .jpeg. Вложения иных форматов к рассмотрению не принимаются.

16. Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и предусмотренную законодательством ответственность в этой сфере общественных отношений. В случае если в обращении указаны заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с его рассмотрением, могут быть взысканы с автора (часть 2 статьи 16 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

Приложение N 6
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма ответа заявителю
при поступлении обращения, в котором обжалуется
судебное решение**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»,

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый(ая) _____!
имя, отчество

В МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» поступило Ваше обращение от.. N... с просьбой об обжаловании судебного решения.

В соответствии с [пунктом 2 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", "обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения".

В соответствии с указанным сообщаем Вам, что (указывается судебное решение, принятое по вопросу заявителя), на основании чего Ваше обращение возвращаем без рассмотрения.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в вышестоящий судебный орган (указать порядок обжалования).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Приложение N 7
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма уведомления заявителя
о продлении срока рассмотрения обращения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» Иванову И.И.
Роз ул., д. 34, кв. 4
г. Сочи, 354000

Заместителю главы
города Сочи или
главе города Сочи
(инициалы, фамилия)

Уважаемый Иван Иванович!

В соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения Вашего обращения продлен до 10 сентября 2013 года в связи с.... (указывается причина продления).

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Приложение N 8
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма уведомления заявителя о продлении срока
рассмотрения контрольного обращения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

Егоян И.В.
ул. Молокова, д. 222
город Сочи,
Адлерский район, 35440

Уважаемая Ирина Валентиновна!

В соответствии с [пунктом 2 статьи 12](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения Вашего обращения продлен до 10 сентября 2013 года в связи с.... (указывается причина продления).

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

**Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения, текст которого не
поддается прочтению**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»,

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый(ая) _____!

имя, отчество

В МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» поступило Ваше обращение от... N...

Согласно [ст. 11 п. 4](#) Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину.

В связи с тем, что текст Вашего обращения не поддается прочтению и рассмотрению, ответ на Ваше обращение дан быть не может.

Дополнительно сообщаю, что Вы вправе в своих последующих обращениях в конкретной форме изложить интересующие Вас вопросы.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

**Форма ответа заявителю
на обращение, содержащее оскорбительные выражения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»,

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» поступило Ваше обращение от.... N....

Согласно [ст. 11 п. 3](#) Федерального закона Российской Федерации N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" "орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом".

В связи с тем, что в Вашем обращении содержатся оскорбительные выражения, Ваше обращение не подлежит рассмотрению и ответ на него не может быть дан.

Вы вправе в своих последующих обращениях в конкретной форме изложить интересующие Вас вопросы.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

АКТ
ПОСЕЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

" ___ " _____ 20__ г.

Мною (должность, Ф.И.О.)

в присутствии

—

Произведено посещение гражданина(ки)

—

проживающего(ей) по адресу:

По вопросу:

Были даны следующие разъяснения:

Подписи специалистов, производивших посещение:

Подпись заявителя _____

Подпись руководителя _____

О прекращении переписки

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

Директору

(инициалы, фамилия)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать поручение о прекращении переписки с

по
вопросу _____

(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в _____ экз.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя

Контактный телефон

Приложение N 13
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма уведомления заявителя
о прекращении переписки**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»,

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном падеже)
Адрес заявителя

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем что на Ваши обращения (перечисляются обращения по указанному вопросу), поступавшие в адрес МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по вопросу (указывается содержание вопроса, по которому прекращается переписка), Вам неоднократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с [пунктом 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Приложение N 14
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма ответа заявителям
при рассмотрении коллективного обращения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»,

Фамилия, инициалы
заявителя (в дательном падеже)
Адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

Или: Уважаемые жители!

По поручению (Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, главы города Сочи и др.) рассмотрено Ваше коллективное обращение....

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

Приложение N 15
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

**Форма служебной записки о снятии
с контроля поручения при рассмотрении обращения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (инициалы, фамилия)

Уважаемый (имя, отчество)!

Отделом _____ МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по Вашему поручению рассмотрено обращение Ильиных В.А. о _____.

Ответ заявителю дан (копия 2 листа прилагается).

Прошу поручение снять с контроля.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Фамилия, инициалы исполнителя
Контактный телефон

**Форма служебной записки о снятии
с контроля поручения при рассмотрении обращения**

Бланк МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» (инициалы, фамилия)

Уважаемый (имя, отчество)!

Отделом _____ МУП г. Сочи «Сочиавтотранс» по Вашему поручению
рассмотрено _____ обращение Ильиных В.А. О

_____.

Ответ заявителю дан следующего содержания (далее указано содержание
ответа заявителю)

либо

Заявителю разъяснено, что.... (далее указано содержание ответа заявителю).

Прошу поручение снять с контроля.

Копия ответа 2 листа прилагается.

Должность руководителя

Инициалы, фамилия

Приложение N 17
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

ЖУРНАЛ
ЕЖЕДНЕВНОЙ РЕГИСТРАЦИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ
Дата

N	Фамилия, имя, отчество	Адрес	Телефон	Вопрос	Результат			Примечание
					Разъяс нено	Письм енное обраще ние	Запись на прием	
1								
2								
3								
4								
5								
6								

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

N _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя

Адрес, телефон

Дата приема _____

Содержание вопроса

Исполнитель _____

Резолюция

Срок исполнения

Автор резолюции

(подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено

Содержание (результат рассмотрения)

Снял с контроля

(подпись)

Приложение N 19
к Порядку
работы с обращениями
граждан и организаций в
МУП г. Сочи «Сочиавтотранс»

ФОРМА ОТЧЕТА

Показатели	1 квартал	2 квартал	1 полугодие	3 квартал	За 9 месяцев	4 квартал	год
Поступило всего обращений							
Из них рассмотрено всего (кол., %)							
В том числе поддержано (кол., %)							
Разъяснено (кол., %)							
Не поддержано (кол., %)							
Рассмотрено комиссионно (кол., %)							
Рассмотрено с нарушением сроков (кол., %)							
Выявлено случаев нарушений сроков рассмотрения (кол.)							
Принято граждан на личных приемах							