

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24.03.2015

№ 107

г. Таганрог

О внесении изменений в распоряжение Администрации города Таганрога от 13.06.2013 № 192 «Об утверждении Регламента работы Администрации города Таганрога»

В целях приведения нормативных правовых актов Администрации города Таганрога в соответствие с распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»:

1. Внести в распоряжение Администрации города Таганрога от 13.06.2013 № 192 «Об утверждении Регламента работы Администрации города Таганрога» изменение, изложив раздел 11 приложения № 1 в редакции, согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Яковлева Т.Г.) обеспечить официальное опубликование настоящего распоряжения и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Лунева Н.А.) обеспечить представление копии настоящего распоряжения и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Таганрога - управляющего делами Забежайло А.Б.

Мэр города Таганрога

В.А. Прасолов

Верно
начальник общего отдела

Н.А. Лунева

Приложение
к распоряжению Администрации
города Таганрога
от 24.03.2015 № 107
Приложение
к распоряжению Администрации
города Таганрога
от 13.06.2013 №192

«11. Порядок приема и рассмотрения письменных обращений граждан
и организация личного приема граждан

11.1. Настоящий порядок распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Администрацию, Мэру города Таганрога и заместителям Главы Администрации (далее - обращения граждан).

Администрация осуществляет рассмотрение обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом и иными нормативными правовыми актами.

11.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками сектора по работе с обращениями граждан контрольно-организационного отдела Администрации (далее – сектор по работе с обращениями граждан).

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – «Администрация города Таганрога», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. Гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращения граждан, поступившие по почте на рассмотрение в Администрацию, в адрес Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации, учитываются канцелярией количественно и передаются для регистрации в сектор по работе с обращениями граждан.

Поступившие в адрес Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации (далее также - высшие должностные лица) письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно в приемную должностного лица, которому адресованы. В случаях, когда такие письма

квалифицируются как обращения, корреспонденция передается в сектор по работе с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности. Конверты сохраняются в тех случаях, если только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

Обращения граждан, адресованные структурным подразделениям и органам Администрации города или их должностным лицам, поступившие в сектор по работе с обращениями граждан, не регистрируются и передаются по принадлежности.

Структурные подразделения и органы Администрации, их должностные лица рассматривают обращения граждан, поступившие в их адрес, в соответствии с правилами, установленными настоящим разделом.

11.3. Обращения граждан независимо от их формы и формы их поступления подлежат обязательной регистрации работниками сектора по работе с обращениями граждан в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») в течение 3 дней с даты их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

При приеме обращения работниками сектора по работе с обращениями граждан по просьбе обратившегося гражданина выдается уведомление с указанием даты приема обращения в Администрацию, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких других отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

На лицевой стороне первого листа обращения гражданина в правом нижнем углу специалист ставит регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». Если обращение является повторным, при заполнении регистрационной карточки в системе «Дело» указывается кратность обращения (первичное, повторное, многократное).

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

Коллективным считается обращение, подписанное двумя и более гражданами.

11.4. Поступившие обращения специалистами сектора по работе с обращениями граждан передаются Мэру города Таганрога, заместителям Главы Администрации по принадлежности в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей между Мэром города Таганрога и заместителями Главы Администрации. Мэр города Таганрога, заместители

Главы Администрации определяют порядок дальнейшего рассмотрения обращений граждан в резолюции.

В резолюции должна содержаться следующая информация: фамилия, инициалы исполнителя (соисполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись должностного лица, дата. Запрещается делать резолюции и надписи на письменных обращениях граждан.

На рассмотрение Мэру города Таганрога передаются коллективные обращения, носящие общественно значимый характер, индивидуальные, имеющие особо острый или критический характер, обращения по вопросам деятельности кадров (назначения, злоупотребления, жалобы на руководящих работников), вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Таганрога и органов Администрации.

На рассмотрение Мэру города Таганрога также направляются письменные обращения граждан, рассмотрение которых относится к компетенции двух и более заместителей Главы Администрации, а также обращения граждан, содержащие просьбы о непосредственном рассмотрении обращений Мэром города Таганрога и (или) получении ответов за личной подписью Мэра города Таганрога.

Обращения, передаваемые Мэру города Таганрога, непосредственно определяются начальником сектора по работе с обращениями граждан.

Персональную ответственность за информирование Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации о поступающих обращениях несут помощник Мэра города Таганрога, лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации города Таганрога, соответственно.

Если заявитель ранее обращался в структурное подразделение или орган Администрации и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения высшему должностному лицу, курирующему данное структурное подразделение, либо орган Администрации в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

11.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее должностных лиц, направляется с сопроводительным письмом, подписанным высшим должностным лицом, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его

обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

Высшие должностные лица при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут запрашивать в случае необходимости в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Сопроводительные письма о переадресации обращений иным органам и должностным лицам в случаях, не требующих предоставления информации о результатах рассмотрения обращения, подписываются заместителем Главы Администрации города в соответствии с компетенцией.

Переадресация обращения, направленного на рассмотрение в структурное подразделение, орган Администрации (должностным лицам), в случае, если вопрос находится в компетенции другого структурного подразделения, органа Администрации, должностного лица, оформляется через сектор по работе с обращениями граждан для внесения соответствующих изменений в систему «Дело» и направления на дальнейшее рассмотрение.

Для оформления переадресации обращений граждан из структурного подразделения, органа Администрации (должностного лица), исполнитель в течение 3 дней с момента поступления обращения направляет письмо (обоснование) с указанием уточненной принадлежности вопроса на согласование должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения. Переадресация обращений граждан с визой высшего должностного лица, после внесения специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, данных о новом исполнителе в систему «Дело», передается в сектор по работе с обращениями граждан для осуществления дальнейшего контроля за рассмотрением обращения. В случае, если переадресация обращения осуществляется заместителем Главы Администрации в адрес другого заместителя Главы Администрации, внесение соответствующих данных в РК системы «Дело» осуществляется сотрудником сектора по работе с обращениями граждан. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя сектор по работе с обращениями граждан.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником контрольно-организационного отдела.

11.6. Ежедневно в 17.00 (в предпраздничные дни до 16.00) помощник Мэра города Таганрога, лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации или уполномоченные лица, получают почту по курируемым вопросам в секторе по работе с обращениями граждан под роспись, срочные обращения передаются работниками сектора по работе с обращениями граждан незамедлительно.

Ежедневно до 11.00 помощник Мэра города Таганрога и лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации, возвращают почту в сектор по работе с обращениями граждан для дальнейшего контроля за исполнением поручений, указанных в резолюции Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации. Внесение резолюций в регистрационную карточку (далее - РК) системы «Дело» осуществляют специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации, а в структурных подразделениях и органах Администрации - лица, ответственные за ведение делопроизводства. Указанными лицами в регистрационной карточке документа системы «Дело» после ввода резолюции выполняется рассылка всем исполнителям, осуществляющим рассмотрение обращения. Ответственный исполнитель в резолюции указывается первым.

11.7. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений:

в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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 случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения контрольно-организационным отделом в адрес гражданина направляется соответствующее сообщение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Мэр города Таганрога, заместители Главы Администрации города Таганрога 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию, высшим должностным лицам.

11.8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, если Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации не установлен более короткий срок его рассмотрения. В сроки, установленные для рассмотрения обращения, не входит время, необходимое для пересылки (доставки) ответа заявителю.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается предшествующий ему рабочий день. Сроком окончания работы с обращением граждан считается дата отправки гражданину ответа, зарегистрированного в системе «Дело».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной орган или иному должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее чем за 2 дня до истечения срока направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока ее высшему должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина, который принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю соответствующего уведомления.

Документ, содержащий решение о продлении срока рассмотрения обращения, передается в сектор по работе с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса, ответственным исполнителем делается отметка в системе «Дело».

Срок прохождения письменных обращений граждан со дня регистрации в секторе по работе с обращениями граждан и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать 5 дней.

Поручения по рассмотрению обращений с пометками «Весьма срочно» исполняются в течение 3 рабочих дней, «Срочно» - в течение 5 рабочих дней.

Продление срока исполнения документов с поручением Мэра города Таганрога, отмеченных штампами или резолюциями «Контроль», «Срочно» и «Весьма срочно», оформляется не более чем на 14 календарных дней. О принятом решении информируется сектор по работе с обращениями граждан.

При нарушении срока исполнения обращения ответственным исполнителем представляется объяснительная записка в адрес руководителя, давшего поручение.

11.9. Если в резолюции по исполнению обращения значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения ответа гражданину проводит должностное лицо, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель), который несет персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его в сектор по работе с обращениями граждан. Он обеспечивает снятие необходимых копий, передачу их соответствующим исполнителям (соисполнителям) в течение 2 дней, в случае, если в резолюции значится правовое управление, то снятие копии обращения и направление обеспечивает сектор по работе с обращениями граждан. Ответственный исполнитель при необходимости направляет просьбы о продлении срока рассмотрения и ответа по существу обращения должностному лицу, давшему поручение, и если требуется – заявителю, устанавливает сроки предоставления ответов другим исполнителям. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений несут все исполнители, указанные в резолюции. В системе «Дело» отчет об исполнении вносится в регистрационную карточку документа всеми исполнителями.

При необходимости в целях рассмотрения обращений граждан ответственный исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу иного должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 14 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в

которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации, депутатов всех уровней, представителей комитетов, управлений, отделов и иных организаций. В их работе могут принимать участие сами заявители. Повторные, коллективные обращения граждан в обязательном порядке рассматриваются комиссионно, если требуется с выходом на место.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах в письменной форме, за исключением случаев, указанных в пункте 11.4 настоящего раздела.

11.10. Ответы на обращения граждан, поступившие на рассмотрение Мэру города Таганрога, подписываются Мэром города Таганрога либо должностным лицом, которому согласно резолюции Мэра города Таганрога поручено подготовить ответ за подписью этого должностного лица.

Ответы, подготовленные за подписью Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации города Таганрога, представляются на подпись с визой непосредственного исполнителя на последнем экземпляре. При этом указываются данные исполнителя, подготовившего ответ. Информация об исполнителе включает в себя инициалы, фамилию, номер телефона и располагается в левом нижнем углу на всех экземплярах. Кроме визы непосредственного исполнителя, проставляются визы всех соисполнителей.

В случае отсутствия в резолюции Мэра города Таганрога указания подготовить ответ за своей подписью, данный ответ подписывается заместителем Главы Администрации, которому согласно резолюции Мэра города Таганрога адресовано исполнение данного обращения или иным должностным лицом, определенным в резолюции Мэра города Таганрога в качестве ответственного исполнителя. Поручение подписания ответов заместителями Главы Администрации (должностными лицами) иным должностным лицам не допускается.

В том случае, если резолюция Мэра города Таганрога содержит указание двух или более заместителей Главы Администрации (иных должностных лиц), данный ответ подписывается заместителем Главы Администрации (должностным лицом), указанным первым. Направление копий обращения должностным лицам, указанным в резолюции Мэра города Таганрога, обеспечивает работник сектора по работе с обращениями граждан.

Ответы на обращения, поступившие из сектора по работе с обращениями граждан непосредственно заместителям Главы Администрации, подписываются этими заместителями Главы Администрации либо определенными ими должностными лицами.

На обращение одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока разрешения первого обращения,

может быть дан один ответ, при этом со ссылкой на даты поступления и при необходимости на наименования органов, в которые были направлены обращения.

В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

11.11. Ответы на обращения граждан за подписью Мэра города Таганрога или заместителей Главы Администрации города Таганрога печатаются на электронных образцах (бланках) установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

При направлении ответа в адрес заявителя результаты рассмотрения документа по существу содержащихся в них вопросов в обязательном порядке отражаются в отчете об исполнении резолюции, который заносится исполнителем в соответствующий раздел регистрационных карточек системы «Дело».

Если в обращении заявителя не содержатся просьбы о возврате приложенных документов к обращению, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

Подлинники обращений граждан и приложенные к ним материалы подлежат возврату в сектор по работе с обращениями граждан.

11.12. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Регламентом.

В случае подготовки исполнителем ответа за подписью Мэра города Таганрога или заместителей Главы Администрации согласно их резолюции подписанный результат рассмотрения передается в сектор по работе с обращениями граждан на бумажном носителе, где автоматически присваивается исходящий номер, вводится отчет соответствующей резолюции в регистрационную карточку системы «Дело». Специалист сектора обращений направляет ответ заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, или передает в канцелярию общего отдела в письменной форме для отправки по почтовому адресу (в случае, если в обращении указан почтовый адрес).

Ответ на иные обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, направляются ответственным исполнителем заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Копия ответа на бумажном носителе предоставляется на согласование должностному лицу, давшему поручение, для последующей передачи в сектор по работе с обращениями граждан. В данном случае ответственность за направление ответа заявителю несут исполнители.

11.13. Личный прием граждан осуществляется Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации и уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, публикуется в печати и вывешивается в доступном для обозрения месте – фойе здания Администрации, размещается на официальном портале Администрации.

Время приема устанавливается графиком, утверждаемым Мэром города Таганрога.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к Мэру города Таганрога, заместителям Главы Администрации города Таганрога (иным должностным лицам) осуществляется в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению полномочий. Организация проведения личного приема возлагается на уполномоченных лиц.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации города Таганрога (иных должностных лиц), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

В случае повторного обращения помощник или ответственное лицо осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема иному должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых вопросов.

На граждан, записанных на личный прием к руководителю лицами, ответственными за организацию проведения личного приема, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе и в системе «Дело».

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Регламентом работы.

В необходимых случаях, для разъяснения гражданам порядка решения их проблемы, по согласованию с должностным лицом на прием могут приглашаться руководители структурных подразделений и органов Администрации, в ведении которых находятся поднимаемые гражданином вопросы.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в системе «Дело». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Контроль исполнения поручений заместителей Главы Администрации по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации города Таганрога, с использованием системы «Дело».

11.14. Организацию делопроизводства по рассмотрению обращений осуществляют: начальник и работники сектора по работе с обращениями граждан, помощник Мэра города Таганрога, иные лица, ответственные за работу с обращениями лица, руководители структурных подразделений и органов Администрации.

Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на ответственных за проведение выходов информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений, согласно настоящему Регламенту. График выходов информационных групп утверждается Мэром города Таганрога.

Обобщение, систематизация обращений граждан, результатов деятельности по рассмотрению поступивших в ходе проведения «Прямого эфира» Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации и опубликование материалов в печати возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и руководителя пресс-службы Администрации.

Обращения граждан, поступившие в Администрацию по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в Администрацию, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Регламентом.

11.15. Контроль за исполнением поручений Мэра города Таганрога по рассмотрению обращений осуществляется сектором по работе с обращениями граждан. Контроль за исполнением поручений заместителей Главы Администрации по рассмотрению обращений граждан осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации.

В случае отсутствия полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, и если требуется устранение допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответы на обращения граждан возвращаются на доработку должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений граждан, а также работниками сектора по работе с обращениями.

Структурные подразделения и органы Администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Структурные подразделения и органы Администрации, осуществляющие работу с обращениями граждан, поступающими непосредственно в структурные подразделения и органы Администрации, в том числе в ходе личного приема должностных лиц, ежеквартально (с нарастающим итогом) направляют сведения о работе с обращениями граждан в контрольно-организационный отдел для подготовки общей информации.

Контрольно-организационный отдел (сектор по работе с обращениями граждан) ежеквартально (с нарастающим итогом) готовит анализ письменных и устных обращений граждан, ежемесячно информирует Мэра города Таганрога и заместителя Главы Администрации города Таганрога – управляющего делами о количестве и характере поступивших обращений в Администрацию.

Еженедельно по пятницам сектором по работе с обращениями граждан не позднее 17.00 заместителю Главы Администрации города Таганрога – управляющему делами передается информация по нарушениям порядка рассмотрения обращений граждан исполнителями.

Нарушения сроков установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Администрации города ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством, настоящим Регламентом.

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога -
управляющий делами

А.Б. Забежайло