

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

28.04.2016

№ 135

г. Таганрог

О внесении изменения 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 приложение № 1 к распоряжению Администрации города Таганрога от 13.06.2013 № 192 «Об утверждении Регламента работы Администрации города Таганрога» изменение, изложив раздел 11 в редакции согласно приложению.

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 управляющего делами Администрации города Таганрога Забежайло А.Б.

И.о. Мэра города Таганрога

А.В. Махов

Верно

Начальник общего отдела

Н.А. Лунева

«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 (далее – обращения граждан), поступившие в Администрацию, Мэру города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога.

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 сотрудниками общего отдела.

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 фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, 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.

Поступившие в адрес Мэра города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога (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 общий отдел для регистрации и направления по принадлежности. Конверты сохраняются только в тех случаях, когда 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 или их должностным лицам, поступившие в общий отдел, 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 подлежат обязательной регистрации сотрудниками общего отдела в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») в группе документов «Обращения граждан в Администрацию г. Таганрога» 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 сотрудниками общего отдела 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 (далее – РК) системы «Дело». Если обращение является повторным, при заполнении РК в системе «Дело» автоматически проставляется соответствующая пометка (указывается кратность обращения).

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 передаются Мэру города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога и управляющему делами Администрации города Таганрога по системе «Дело» по принадлежности в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей между Мэром города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога. Мэр города Таганрога, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога определяют порядок дальнейшего рассмотрения обращений граждан в резолюции.

В резолюции должна содержаться следующая информация: фамилия, инициалы исполнителя (соисполнителей), содержание поручения, срок исполнения, электронная 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 структурных подразделений и органов Администрации.

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

Необходимость передачи обращений Мэру города Таганрога, определяется специалистами общего отдела. Персональную ответственность за информирование Мэра города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога о поступающих обращениях несут помощник Мэра города Таганрога и лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога и управляющего делами Администрации города Таганрога.

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 органу 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 заместителями главы Администрации города Таганрога либо управляющим делами Администрации города Таганрога в соответствии с их 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, направляется в течение 3 дней с момента поступления исполнителем должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении, для внесения соответствующей резолюции в РК системы «Дело» и дальнейшего направления на рассмотрение.

В случае если переадресация обращения осуществляется заместителем главы Администрации города Таганрога или управляющим делами Администрации города Таганрога в адрес другого заместителя главы Администрации города Таганрога либо управляющего делами Администрации города Таганрога, внесение соответствующих данных в РК системы «Дело» осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога.

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 направленных в Администрацию обращений подписываются начальником общего отдела.

11.6. Внесение резолюций в РК системы «Дело» осуществляется: резолюций Мэра города Таганрога – помощником Мэра города Таганрога; резолюций заместителей главы Администрации города Таганрога и управляющего делами Администрации города Таганрога – специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога;

резолюций руководителей структурных подразделений и органов Администрации – лицами, ответственными за ведение делопроизводства. 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 общим 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, управляющий делами 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 города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога 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 гражданина 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 города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, 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 по системе «Дело» 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.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока, лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в приемной заместителя главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, вносит новый срок в РК. В случае направления продления за подписью Мэра города Таганрога в адрес заявителя либо организации – не участника системы «Дело», соответствующий документ распечатывается на бумажном носителе помощником Мэра города Таганрога и передается на подпись Мэру города Таганрога. После подписания информации о продлении срока, документ подлежит регистрации и направлению заявителю специалистами общего отдела. При этом в РК вносится новый срок исполнения.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса, ответственным исполнителем делается отметка в системе «Дело». Лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, вносится соответствующая информация в РК системы «Дело». В случае направления информации за подписью Мэра города Таганрога соответствующие изменения в РК системы «Дело» вносятся специалистами общего отдела.

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 резолюциями «Контроль», «Срочно» и «Весьма срочно», оформляется не более чем на 14 календарных дней. О принятом решении информируется общий отдел.

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). 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 по системе «Дело» 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. При этом в РК системы «Дело» в примечании указывается информация: «Передано нарочно».

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.

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, когда обращения граждан в соответствии с действующим законодательством не подлежат рассмотрению.

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, распечатываются на электронных бланках ответственными исполнителями и передаются в приемную Мэра города Таганрога. Подписание ответов осуществляется Мэром города Таганрога в системе «Дело» электронной подписью и на бумажных носителях, которые передаются в общий отдел для регистрации и отправки заявителям.

Ответы, подготовленные за подписью заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, направляются на подпись соответствующему заместителю главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога по системе «Дело» с визой непосредственного исполнителя в карточке РКПД системы «Дело» в группе документов «Ответы на обращения граждан в Администрацию г. Таганрог». Лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, выполняется распечатка подготовленных ответов. Подписание ответов осуществляется заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога в системе «Дело» электронной подписью и на бумажном носителе. Подписанные ответы передаются в общий отдел для регистрации и отправки заявителям.

В случае отсутствия в резолюции Мэра города Таганрога указания подготовить ответ за своей подписью, данный ответ подписывается заместителем главы Администрации города Таганрога, 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 города Таганрога (должностными лицами) иным должностным лицам не допускается.

В том случае, если резолюция Мэра города Таганрога содержит указание двух или более заместителей главы Администрации города Таганрога (иных должностных лиц), данный ответ подписывается заместителем главы Администрации города Таганрога (должностным лицом), указанным первым.

Ответы на обращения, поступившие из общего отдела непосредственно заместителям главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога, подписываются этими заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога либо определенными ими должностными лицами. Ответы, подписанные на бумажном носителе, передаются лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, для регистрации в общий отдел.

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.

11.11. Ответы на обращения граждан за подписью Мэра города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога или управляющего делами Администрации города Таганрога печатаются на бумажном носителе. Ответ должен содержать информацию об исполнителе (имя, отчество, фамилия, служебный телефон). Указанная информация располагается в левом нижнем углу документа.

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 РК 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 общего отдела. Копии отправленных гражданину документов хранятся в РК системы «Дело» в электронном виде.

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, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога согласно их резолюции подписанный результат рассмотрения передается в общий отдел на бумажном носителе для регистрации в системе «Дело» и отправки ответа заявителю по адресу электронной почты или почтовому адресу.

Ответ на иные обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, направляется 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 направляется на согласование по системе «Дело» должностному лицу, давшему поручение, для внесения лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, соответствующей информации в РК системы «Дело». В данном случае ответственность за соблюдение сроков исполнения и направление ответа заявителю несут исполнители.

11.13. Личный прием граждан осуществляется Мэром города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога 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 средствах массовой информации, 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, управляющему делами Администрации города Таганрога (иным должностным лицам) осуществляется в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению полномочий. Организация проведения личного приема Мэра города Таганрога возлагается на помощника Мэра города Таганрога. Заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога, руководители структурных подразделений и органов Администрации определяют лиц, ответственных за организацию и проведение личных приемов.

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

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

В случае повторного обращения помощник Мэра города Таганрога или лица, ответственные за организацию проведения личного приема, в случае необходимости осуществляют подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием. При повторном обращении в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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 заверяется подписью лица, осуществляющего личный прием и в системе «Дело» электронной подписью. 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 Мэра города Таганрога по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям, данных в ходе личного приема осуществляется специалистами общего отдела.

Контроль исполнения поручений заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется лицами, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, с использованием системы «Дело».

Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема Мэра города Таганрога, после согласования Мэром города Таганрога передаются для регистрации в общий отдел. Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, регистрируются лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, с использованием системы «Дело» в группе документов «Ответы на обращения граждан в Администрацию г. Таганрог».

11.14. Организацию делопроизводства по рассмотрению обращений осуществляют: начальник и сотрудники общего отдела, помощник Мэра города Таганрога, иные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, 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 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, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога и опубликование материалов в печати возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и руководителя пресс-службы Администрации города Таганрога.

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

11.15. Контроль за исполнением поручений Мэра города Таганрога по рассмотрению обращений осуществляется специалистами общего отдела. Контроль за исполнением поручений заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога по рассмотрению обращений граждан осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога.

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.

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.

Еженедельно по пятницам общим отделом не позднее 17.30 управляющему делами Администрации города Таганрога передается информация о нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями (заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога), указанными в резолюциях Мэром города Таганрога.

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 ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством, настоящим Регламентом.»

Управляющий делами
Администрации города Таганрога

А.Б. Забежайло