

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

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

15.11.2016

№ 332

г. Таганрог

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Таганрог», принимая во внимание постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2012 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога согласно приложению.

2. Внести в приложение № 1 к распоряжению Администрации города Таганрога от 13.06.2013 № 192 «Об утверждении Регламента работы Администрации города Таганрога» изменение, исключив раздел 11.

3. Признать утратившим силу распоряжение Администрации города Таганрога от 28.04.2016 № 135 «О внесении изменения в распоряжение Администрации города Таганрога от 13.06.2013 № 192».

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

5. 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.

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

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога Махова А.В.

Глава Администрации  
города Таганрога

А.В. Лисицкий

Верно  
Начальник общего отдела

Н.А. Лунева

**ПОРЯДОК**  
**организации работы по рассмотрению обращений граждан**  
**в Администрации города Таганрога**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации города Таганрога и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов гражданам в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога (далее – Администрация) осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом города Таганрога;

иными нормативными правовыми актами.

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Администрацию, главе Администрации города Таганрога, первому заместителю главы Администрации города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Должностные лица и работники Администрации несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.17 раздела 2 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.17 раздела 2 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2. Организация и требования к рассмотрению обращений граждан

2.1. Почтовый адрес Администрации для доставки письменных обращений: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 73.

Гражданин может лично передать письменное обращение в общий отдел Администрации города Таганрога (далее – общий отдел) по адресу: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 73.

2.2. График (режим) работы Администрации:

понедельник – пятница – 9.00 – 18.00;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 14.00.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками общего отдела.

2.4. Обращения в Администрацию в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы в разделе «Обратная связь», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на официальном портале Администрации или по адресу электронной почты Администрации [post@tagancity.ru](mailto:post@tagancity.ru). Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации не осуществляется.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником общего отдела по телефону: (8634) 312-722, (8634) 312-723.

2.6. Сведения о местонахождении и телефонных номерах структурных подразделений и органов Администрации с правами юридического лица (далее – структурные подразделения и органы Администрации), почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном портале Администрации в сети «Интернет»: [www.tagancity.ru](http://www.tagancity.ru).

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном портале Администрации в сети «Интернет»: [www.tagancity.ru](http://www.tagancity.ru).

На информационном стенде в общем отделе размещается следующая обязательная информация:

- режим работы общего отдела;
- требование к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан должностными лицами;
- почтовый адрес Администрации города Таганрога;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками общего отдела: о местонахождении и графике работы Администрации, о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального портала в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

- при обращении в устной форме:

- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с гражданином;

- не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению гражданина, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;

- неоднократно предоставлялась гражданину;

- не относится к деятельности государственного органа;

- требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. 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 гражданина и дату. Гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Поступившие в адрес главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога письма с пометкой «Лично», с 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 регистрируется общим отделом и направляется по принадлежности. Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

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 Порядком.

2.10. Обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации сотрудниками общего отдела в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») в группе документов «Обращения граждан в Администрацию г. Таганрога» в течение трех дней с даты их поступления.

В обязательном порядке в регистрационную карточку (далее - РК) вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (глава Администрации города Таганрога, первый заместитель главы Администрации города Таганрога, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (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;

гражданство гражданина (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область, Российская Федерация или совместное ведение).

2.11. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в РК системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, из которого они поступили.

2.12. При приеме обращения сотрудниками общего отдела по просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и роспись с расшифровкой фамилии. Никаких других отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

На лицевой стороне первого листа обращения гражданина в правом нижнем углу специалист общего отдела 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.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в РК системы «Дело» несут работники общего отдела, а также лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

2.13. Поступившие обращения передаются главе Администрации города Таганрога, первому заместителю главы Администрации 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.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

Глава Администрации города Таганрога, первый заместитель главы Администрации города Таганрога, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога в соответствии с распределением обязанностей направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемое структурное подразделение или орган Администрации города Таганрога в соответствии с компетенцией.

В резолюции должна содержаться следующая информация: фамилия, инициалы исполнителя, соисполнителей, срок исполнения.

На рассмотрение главе Администрации 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 главе Администрации 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 главой Администрации города Таганрога и (или) получении ответов за личной подписью главы Администрации города Таганрога.

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

В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между приемными первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами города Таганрога об отнесении содержащихся в обращении граждан вопросов к компетенции соответствующих должностных лиц, данное обращение направляется специалистами общего отдела начальнику правового управления Администрации города Таганрога для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее должностных лиц, направляется с сопроводительным письмом, подписанным первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога либо управляющим делами Администрации города Таганрога в течение семи 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 общим отделом в течение пяти 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.

2.15. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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.

В случае, если обращение, направленное на рассмотрение первому заместителю главы Администрации города Таганрога, заместителю главы Администрации города Таганрога или управляющему делами Администрации города Таганрога, находится в компетенции другого должностного лица (первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителя главы Администрации города Таганрога или управляющего делами Администрации города Таганрога), то в течение двух дней с момента поступления указанного обращения исполнителем, которому первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителем главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога поручено рассмотрение обращения, в адрес главы Администрации города Таганрога направляется запрос о переадресации за подписью курирующего должностного лица (первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителя главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога) с мотивированным обоснованием для внесения соответствующей резолюции в РК системы «Дело» и дальнейшего направления на рассмотрение. При отсутствии объективного обоснования переадресация не принимается.

В случае, если обращение, направленное на рассмотрение в структурное подразделение, орган Администрации (должностным лицам), находится в компетенции другого структурного подразделения, органа Администрации (должностного лица), то в течение двух дней с момента поступления указанного обращения исполнителем направляется запрос в адрес должностного лица, давшего поручение, о переадресации с мотивированным обоснованием для внесения соответствующей резолюции в РК системы «Дело» и дальнейшего направления на рассмотрение. При отсутствии объективного обоснования переадресация не принимается.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае жалоба возвращается гражданину 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.

2.16. Внесение резолюций в РК системы «Дело» осуществляется:

резолюций главы Администрации города Таганрога – помощником главы Администрации города Таганрога;

резолюций первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога и управляющего делами Администрации города Таганрога – лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных первого заместителя главы Администрации города Таганрога, 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.

2.17. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному рассмотрению.

Порядок рассмотрения отдельных видов обращений:

в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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 семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, 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 семи 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 гражданина 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, глава Администрации города Таганрога города Таганрога, первый заместитель главы Администрации города Таганрога, заместители главы Администрации города Таганрога, управляющий делами Администрации города Таганрога вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. В случае, если обращение для рассмотрения было переадресовано для рассмотрения Правительством Ростовской области, решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки принимается главой Администрации города Таганрога, при этом уведомление в адрес гражданина направляется за подписью главы Администрации города Таганрога;

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, гражданину, 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, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или должностному лицу Администрации.

2.18. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации, если главой Администрации города Таганрога, первым заместителем главы Администрации 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 гражданину.

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 главой Администрации города Таганрога, первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, но не более чем на тридцать дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней до истечения срока направляет по системе «Дело» служебную записку с обоснованием необходимости продления срока ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина, который принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину соответствующего уведомления.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока, лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в приемной первого заместителя главы администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, вносится новый срок в РК. В случае направления продления за подписью главы Администрации города Таганрога в адрес гражданина либо организации (не участника системы «Дело»), соответствующий документ распечатывается на бумажном носителе помощником главы Администрации города Таганрога и передается на подпись главе Администрации города Таганрога. После подписания информации о продлении срока документ подлежит регистрации и направлению гражданину специалистами общего отдела. При этом специалистами общего отдела в РК вносится новый срок исполнения, прикрепляется сканированный образ документа, содержащий дату, регистрационный номер и подпись должностного лица.

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

В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области и для его рассмотрения требуется дополнительное время, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с Правительством Ростовской области продление срока рассмотрения. При этом информация о согласовании оформляется служебным письмом в адрес главы Администрации города Таганрога либо первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителя главы Администрации, давшего поручение.

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

Продление срока исполнения документов с поручением главы Администрации города Таганрога, отмеченных резолюциями «Контроль», «Срочно» и «Весьма срочно», оформляется не более чем на четырнадцать календарных дней. О принятом решении информируется общий отдел.

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

2.19. Если в резолюции по исполнению обращения значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и подготовки 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, гражданину, 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 четырнадцати 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 с нарочным».

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 граждане.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

2.20. Ответы на обращения граждан, поступившие на рассмотрение главе Администрации города Таганрога, подписываются должностным лицом, которому согласно резолюции главы Администрации города Таганрога поручено подготовить ответ, либо главой Администрации города Таганрога при наличии резолюции «за моей подписью». Поручение подписания ответов заместителями главы Администрации города Таганрога (должностными лицами) иным должностным лицам не допускается.

Ответы, подготовленные за подписью главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, направляются на подпись главе Администрации города Таганрога, 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». Помощником главы Администрации города Таганрога, лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, выполняется распечатка подготовленных ответов. Подписание ответов осуществляется главой Администрации города Таганрога, первым заместителем главы Администрации города Таганрога, 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, отправки гражданам и снятия с контроля. При этом в РК системы «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано» и прикрепляется сканированный образ документа, содержащий дату, регистрационный номер и подпись должностного лица.

В том случае, если резолюция главы Администрации 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 первому заместителю главы Администрации города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога, управляющему делами Администрации города Таганрога, подписываются этими заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога либо уполномоченным на то лицом, о чем делается соответствующая запись в РК системы «Дело».

Ответы на бумажном носителе, подписанные первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, передаются лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, для регистрации, отправки гражданам и снятия с контроля в общий отдел.

На обращение одного и того же гражданина, 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.

Ответ должен содержать информацию об исполнителе (имя, отчество, фамилия, служебный телефон). Указанная информация располагается в левом нижнем углу документа.

При направлении ответа в адрес гражданина 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 гражданина не содержатся просьбы о возврате приложенных документов к обращению, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве общего отдела. Копии отправленных гражданину документов хранятся в РК системы «Дело» в электронном виде.

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

В случае подготовки исполнителем ответа за подписью главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации 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 гражданину по адресу электронной почты или почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа и подготовленные за подписью руководителей структурных подразделений и органов Администрации с правами юридического лица, направляются ответственным исполнителем гражданину 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 главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, соответствующей информации в РК системы «Дело». Ответственность за соблюдение сроков исполнения и направление ответа гражданину несут исполнители.

### 3. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

3.1. Обращения по поручению Губернатора Ростовской области, поступившие на рассмотрение в Администрацию, работником общего отдела направляются на рассмотрение главе Администрации города Таганрога и ставятся на контроль, о чем делается соответствующая запись в РК системы «Дело».

3.2. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

3.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

3.4. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем за подписью главы Администрации города Таганрога не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ за подписью главы Администрации города Таганрога в адрес заявителя.

3.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

3.6. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

3.7. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику отдела обращений Правительства Ростовской области.

## 4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Таганрога, первым заместителем главы Администрации 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 главой Администрации города Таганрога.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к главе Администрации города Таганрога, первому заместителю главы Администрации 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 главы Администрации города Таганрога возлагается на помощника главы Администрации города Таганрога. Первый заместитель главы Администрации 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.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан лицами, ответственными за организацию и проведение личных приемов.

4.3. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в РК системы «Дело».

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

4.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.5. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

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

Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема главы Администрации города Таганрога, после подписания главой Администрации

города Таганрога либо уполномоченным на то лицом, передаются в общий отдел для регистрации, отправки гражданину и снятия с контроля.

Подписанные ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, передаются лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога в общий отдел для регистрации, отправки гражданину и снятия с контроля.

4.8. На граждан, принятых на личном приеме руководителя, лицами, ответственными за организацию проведения личного приема, оформляется РК в системе «Дело» в группе документов «Обращения граждан в Администрацию г. Таганрога».

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации, сканированию, прикреплению электронного образа документа к РК и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

4.9. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема лицами, ответственными за организацию проведения личного приема руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.10. Контроль исполнения поручений главы Администрации города Таганрога по рассмотрению обращений и подготовки ответов гражданам, данных в ходе личного приема, осуществляется специалистами общего отдела.

Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

4.11. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

4.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации 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 главы Администрации города Таганрога или лица, ответственные за организацию проведения личного приема, в случае необходимости осуществляют подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина. Материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

4.14. 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.

Организацию делопроизводства по рассмотрению обращений осуществляют: начальник и сотрудники общего отдела, помощник главы Администрации города Таганрога, иные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, руководители структурных подразделений и органов Администрации.

4.15. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп возлагается на ответственных за проведение выходов информационных групп, которые организуют: делопроизводство, направление поручений руководителям структурных подразделений и органов Администрации, контроль исполнения поручений.

Подписанные ответы на обращения, поступившие в ходе встреч и выездных приемов в составе информационных групп главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, управляющего делами Администрации города Таганрога, передаются лицами, ответственными за проведение выходов информационных групп, в общий отдел для регистрации и отправки гражданам.

График выходов информационных групп утверждается главой Администрации города Таганрога.

4.16. Обобщение, систематизация обращений граждан, результатов деятельности по рассмотрению поступивших в ходе проведения прямого эфира главы Администрации города Таганрога, первого заместителя главы Администрации 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.

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

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 Порядком.

## 5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации города Таганрога, первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога, начальником контрольно-организационного отдела, начальником правового управления, начальником общего отдела, а также руководителями структурных подразделений и органов Администрации, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

В случае, если ответ на обращение, поступившее из Правительства Ростовской области, поставлен контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области на дополнительный контроль, такое обращение передается в контрольно-организационный отдел Администрации города Таганрога для осуществления дальнейшего контроля.

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 17.00 в контрольно-организационный отдел передается информация о нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями (первым заместителем главы Администрации города Таганрога, заместителями главы Администрации города Таганрога, управляющим делами Администрации города Таганрога), указанными в резолюциях главой Администрации 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 Порядком.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации, а также её должностных лиц

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации, заместителей главы Администрации, управляющего делами Администрации подготовка и подписание ответа возлагается на начальника правового управления Администрации города Таганрога.

Для объективного рассмотрения жалобы правовое управление Администрации города Таганрога вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник правового управления Администрации города Таганрога:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации.

Заместитель главы  
Администрации города Таганрога

А.В. Махов