

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

10.04.2023

№ 54

г. Таганрог

О внесении изменения в распоряжение Администрации города Таганрога от 15.11.2016 № 332

В соответствии с Уставом муниципального образования «Город Таганрог», Решением Городской Думы города Таганрога от 09.03.2022 № 248 «Об утверждении структуры Администрации города Таганрога» и с целью приведения нормативного правового акта Администрации города Таганрога в соответствие с действующим законодательством:

1. Внести в распоряжение Администрации города Таганрога от 15.11.2016 № 332 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению.

2. Заместителям главы Администрации города Таганрога, руководителям структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица обеспечить соблюдение настоящего распоряжения.

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

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по организационно-правовым и кадровым вопросам Зелинского В.Е.

Первый заместитель главы  
Администрации города Таганрога  
по вопросам экономики

С.А. Камбулова

Приложение  
к распоряжению  
Администрации  
города Таганрога  
от №

«Приложение  
к распоряжению  
Администрации  
города Таганрога  
от 15.11.2016 № 332

## 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 (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации города Таганрога по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению устных обращений граждан, обращений в письменной форме, электронной, индивидуальных и коллективных 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 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;  
распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131  
«О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом муниципального образования «Город Таганрог»;

иными нормативными правовыми актами.

1.3. Глава Администрации города Таганрога, заместители главы Администрации города Таганрога, руководители органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, руководители структурных подразделений Администрации города Таганрога (далее – должностные лица) и работники Администрации несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.4. При рассмотрении обращений граждан в Администрации должностные лица Администрации:

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 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. 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 абзацах 3–9 пункта 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.

1.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в соответствующий 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–четверг – 09:00–18:00;

пятница – 09:00–17:00;

предпраздничные дни – 09:00–17:00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13:00-13:48.

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

2.4. Обращения в Администрацию в электронной форме направляются:

путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная Ростовской области», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru);

по адресу электронной почты Администрации [taganrog\\_adm@donland.ru](mailto:taganrog_adm@donland.ru).

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

Прием обращений в телефонном режиме и посредством факсимильной связи в Администрации не осуществляется.

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

2.6. Сведения о местонахождении и телефонных номерах структурных подразделений Администрации 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – портал Администрации): [www.tagancity.ru](http://www.tagancity.ru).

2.7. Информация о графике личного приема граждан должностными лицами Администрации размещается на информационном стенде в холле здания Администрации, а также на официальном портале Администрации.

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 портала Администрации, 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;

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

не сообщается номер телефона, по которому можно связаться с гражданином;

не сообщается наименование органа местного самоуправления 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 Администрации;

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;

в установленном порядке официально опубликована или размещена на портале Администрации;

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.

О невозможности предоставления информации гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно.

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 гражданина, 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, заместителей главы Администрации города Таганрога обращения с пометкой «Лично», не вскрываются. Они передаются непосредственно в приемную

должностного лица, которому адресованы. В случаях, когда такие обращения квалифицируются как обращения, корреспонденция регистрируется общим отделом и направляется по компетенции. В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в общий отдел, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции. Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

Обращения граждан, адресованные структурным подразделениям, органам администрации или их должностным лицам, поступившие в общий отдел из электронной приемной Ростовской области, направляются по системе межведомственного электронного документооборота «Дело» (далее – система «Дело») руководителям соответствующих структурных подразделений и органов Администрации для дальнейшей работы.

Обращения граждан, адресованные структурным подразделениям и органам Администрации или их должностным лицам, поступившие на электронный адрес Администрации или почтовыми отправлениями, не регистрируются сотрудниками общего отдела и направляются по электронной почте или передаются нарочно должностным лицам соответствующих структурных подразделений и органов Администрации для регистрации в системе «Дело» и дальнейшей работы.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.10. Обращения граждан в адрес главы Администрации, заместителей главы Администрации независимо от их формы подлежат обязательной регистрации сотрудниками общего отдела в системе «Дело» в группе документов «Обращения граждан в Администрацию г. Таганрога» в течение трех дней с даты их поступления.

В обязательном порядке в регистрационную карточку поступившего обращения гражданина (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, заместители главы Администрации);
- 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 или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

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 в РК вносится первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в РК системы «Дело».

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 специалиста, принявшего обращение. Никаких других отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

На лицевой стороне первого листа письменного обращения гражданина в правом нижнем углу специалист общего отдела ставит регистрационный штамп с датой регистрации обращения и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, 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 в структурных подразделениях и органах Администрации.

2.13. Поступившие обращения передаются главе Администрации города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога по системе «Дело» по компетенции в соответствии с установленным распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога.

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

Согласно резолюции главы Администрации города Таганрога,

заместителей главы Администрации города Таганрога обращения граждан направляются для рассмотрения по существу в курируемое структурное подразделение или орган Администрации в соответствии с компетенцией.

Правовое управление Администрации включается в качестве ответственного исполнителя обращения в случаях, когда обращение непосредственно касается рассмотрения дел в судах, участником которых выступает Администрация.

В резолюции должна содержаться следующая информация: фамилия, инициалы исполнителя, ответственного за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа (далее – ответственный исполнитель), соисполнителей, срок исполнения.

Ответственный исполнитель в резолюции указывается первым.

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 Администрации.

На рассмотрение главе Администрации города Таганрога также направляются 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 орган Администрации в соответствии с установленным распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога.

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее должностных лиц, направляется с сопроводительным письмом, подписанным ответственным должностным лицом, в течение семи дней со дня регистрации, включая день 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. В случае если окончание срока переадресации обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока переадресации обращения считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений

законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации с сопроводительным письмом, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, переадресация не производится и копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Должностные лица при направлении 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 заместителю главы Администрации города Таганрога находится, по мнению исполнителя, в компетенции другого заместителя главы Администрации города Таганрога, то в течение двух рабочих дней со дня поступления указанного обращения исполнителю, которому заместителем главы Администрации города Таганрога поручено рассмотрение обращения, в адрес главы Администрации города Таганрога вышеуказанным исполнителем направляется служебная записка о переадресации за подписью курирующего заместителя главы Администрации города Таганрога с мотивированным обоснованием для внесения соответствующей резолюции в РК системы «Дело» и дальнейшего направления на рассмотрение. При отсутствии мотивированного обоснования переадресация не осуществляется.

В случае если обращение, направленное на рассмотрение в структурное подразделение, орган Администрации (должностным лицам), находится, по мнению исполнителя, в компетенции другого структурного подразделения, органа Администрации (должностного лица), то в течение двух рабочих дней со дня поступления указанного обращения исполнителю им направляется служебная записка 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 мотивированного обоснования переадресация не осуществляется.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам Администрации, в структурные подразделения и органы Администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам Администрации, в структурные подразделения и органы Администрации, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня регистрации жалобы направляется письмо 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 проектов резолюций должностных лиц в РК системы «Дело» осуществляется:

проектов резолюций главы Администрации города Таганрога – помощником главы Администрации города Таганрога либо уполномоченным на то лицом;

проектов резолюций заместителей главы Администрации города Таганрога – лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога;

проектов резолюций руководителей структурных подразделений и органов Администрации – лицами, ответственными за ведение делопроизводства.

Проекты резолюций направляют на утверждение должностным лицам для дальнейшего направления на рассмотрение.

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 текст письменного обращения не позволяет определить суть

предложения, заявления или жалобы, 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 сообщается гражданину, направившему обращение;

в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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, заместители главы 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.

В случае поступления в Администрацию или должностному лицу Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.21 раздела 2 Порядка на портале Администрации, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес портала Администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.18. Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации, включая день регистрации, если главой Администрации города Таганрога, заместителями главы 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 ближайший, следующий за ним рабочий день. Сроком окончания рассмотрения обращения гражданина считается дата регистрации ответа гражданину 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, заместителями главы Администрации города Таганрога, но не более чем на тридцать дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

С целью 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 рассмотрения должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина, для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину соответствующего уведомления.

В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных должностных лиц, изменяют плановую дату подготовки ответа в РК. Должностное лицо, указанное в резолюции ответственным (ответственный исполнитель), осуществляет подготовку уведомления гражданину об изменении срока рассмотрения обращения. После подписания уведомления заместителями главы Администрации города Таганрога специалисты общего отдела регистрируют и направляют его гражданину.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного решения вопроса, содержащегося в обращении. Ответственным исполнителем в РК системы «Дело» вводится информация о направлении промежуточного ответа на обращение, после чего специалисты общего отдела изменяют плановую дату подготовки окончательного ответа в РК.

В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, и для его рассмотрения требуется дополнительное время, ответственный исполнитель не позднее чем за пять календарных дней до истечения срока рассмотрения за подписью главы Администрации города Таганрога либо заместителя главы Администрации, давшего поручение, направляет письмо о продлении срока в Правительство Ростовской области. После согласования Правительством Ростовской области в РК вносится новый срок рассмотрения обращения.

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 ответственным исполнителем.

С целью решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения

ответственный исполнитель направляет служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения должностному лицу, давшему поручение, направляет гражданину соответствующее уведомление, устанавливает сроки предоставления ответов другим исполнителям. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений несут все исполнители, указанные в резолюции. В системе «Дело» отчет об исполнении вносится в регистрационную карточку документа всеми исполнителями.

В целях рассмотрения обращений граждан ответственный исполнитель запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

С целью объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений могут создаваться комиссии в составе ответственных работников Администрации, депутатов Городской Думы города Таганрога, 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 рассмотрения обращения.

Если решить вопрос либо принять необходимые меры не представилось (представляется) возможным, в ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса, либо содержаться разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

2.20. Ответы на обращения граждан, поступившие в адрес главы 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.

Подписание ответов на обращения граждан, адресованные вышестоящими органами власти главе Администрации города Таганрога при наличии резолюции «ответ необходимо подготовить за подписью главы» заместителями главы Администрации города Таганрога (должностными лицами), иными должностными лицами не допускается.

Ответы, подготовленные за подписью главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога направляются на подпись главе Администрации города Таганрога, соответствующему заместителю главы Администрации города Таганрога по системе «Дело» в группе документов «Ответы на обращения граждан в Администрацию г. Таганрог». Подписание ответов осуществляется главой Администрации города Таганрога, соответствующими заместителями главы Администрации города Таганрога в системе «Дело» электронной подписью. Подписанные

ответы регистрируются общим отделом, снимаются с контроля и отправляются гражданам по адресу электронной почты или почтовому адресу.

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), являющимся ответственным согласно резолюции.

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 со ссылкой на даты поступления и наименования органов, в которые были направлены обращения.

При направлении ответа в адрес гражданина результаты рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов в обязательном порядке отражаются в отчете об исполнении резолюции, который заносится исполнителем в соответствующий раздел РК системы «Дело».

При регистрации ответов в РК системы «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

Результат:

«не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

«поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба обоснованными и подлежащими удовлетворению. При указании данного статуса в случае принятых по вопросу мер устанавливается отметка «Меры приняты»;

«разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. На поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может

быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на портале Администрации.

Ответы на все обращения, поступившие в соответствии с пунктом 2.4 настоящего раздела, подписанные руководителем структурного подразделения или органа Администрации, направляются исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Для корректной отправки ответа на обращение, поступившее путем сервиса «Электронная приемная Ростовской области», сотрудником, осуществляющим регистрацию и отправку, в РК системы «Дело» выполняется сверка и наличие реквизитов:

вид отправки – «e-mail (авто)»;

тип связки – «во исполнение»;

рубрика;

корреспондент;

адресат.

Реквизиты «дата» и «время» отправки не проставляются.

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

Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется Администрацией в соответствии с настоящим порядком с учетом особенностей раздела 4 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

### 4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Администрации по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Информация о графике личного приема граждан должностными лицами Администрации размещается на информационном стенде в холле здания Администрации, а также на официальном портале Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к главе Администрации города Таганрога, заместителям главы Администрации города Таганрога (иным должностным лицам) осуществляется в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога. Организация проведения личного приема главы Администрации города Таганрога возлагается на помощника главы Администрации города Таганрога.

Заместители главы 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 должностного лица по его поручению прием может осуществлять иное уполномоченное им должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в РК системы «Дело».

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к должностному лицу, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом прием проводится по решению должностного лица 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.7. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение, принятие мер по его обращению и подготовка ответа, 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 должностным лицом направляются по системе «Дело» в общий отдел для регистрации, отправки гражданину и снятия с контроля.

Подписанные ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема заместителей главы Администрации города Таганрога, ответственными за работу с обращениями граждан в приемных заместителей главы Администрации города Таганрога направляются в общий отдел для

регистрации, отправки гражданину и снятия с контроля.

4.8. На граждан, принятых на личном приеме главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, лицами, ответственными за организацию проведения личного приема, оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации, сканированию, прикреплению электронного образа документа к РК системы «Дело» 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 главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, проводивших личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело», в группе документов «Обращения граждан в Администрацию г. Таганрога».

На граждан, принятых на личном приеме должностными лицами структурных подразделений и органов Администрации ответственными за организацию проведения личного приема, оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе личного приема должностными лицами структурных подразделений и органов Администрации осуществляется в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

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 должностное лицо, проводившее личный прием.

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

4.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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.

4.13. В необходимых случаях для разъяснения гражданам порядка решения их проблемы, по согласованию с должностным лицом, на прием могут приглашаться должностные лица структурных подразделений и органов Администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов.

Организацию своевременного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, адресованных главе Администрации города Таганрога,

заместителям главы Администрации города Таганрога осуществляют начальник и сотрудники общего отдела, помощник главы Администрации города Таганрога, лица, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан в приемных заместителей главы Администрации, должностные лица структурных подразделений и органов Администрации.

4.14. 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 должностным лицам 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, заместителей главы Администрации города Таганрога направляются в общий отдел для регистрации и отправки гражданам.

4.15. Обобщение, систематизация обращений граждан, результатов деятельности по рассмотрению поступивших в ходе проведения прямого эфира главы Администрации города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога, и опубликование материалов в печати возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и начальника отдела по информационной политике и взаимодействию со СМИ Администрации города Таганрога.

## 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 должностными лицами Администрации и иными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в Администрации возлагается на общий отдел.

5.3. 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.

При нарушении ответственными исполнителями срока рассмотрения обращения, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», общим отделом Администрации в адрес заместителя главы Администрации города Таганрога по организационно-правовым и кадровым вопросам направляется информация о несоблюдении сроков

предоставления информации для принятия мер реагирования.

5.4. Должностные лица структурных подразделений и органов 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.

## 6. Досудебное (внесудебное) обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации. Ответ на жалобу гражданина подписывается вышестоящим должностным лицом Администрации, рассмотревшим обращение.

6.2. Жалоба (заявление) гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращений (далее – жалоба) 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.

6.3. Если гражданин ранее обращался в структурное подразделение или орган Администрации и не удовлетворен принятым решением, жалоба направляется для рассмотрения должностному лицу, курирующему данное структурное подразделение, либо орган Администрации в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между заместителями главы Администрации города Таганрога.

6.4. Рассмотрение жалоб на решения или действия (бездействие) заместителей главы Администрации города Таганрога, связанные с нарушением настоящего Порядка, возлагается на заместителя главы Администрации города Таганрога по организационно-правовым и кадровым вопросам, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 6.5, 6.6.

Подготовку ответа на указанные жалобы обеспечивают структурные подразделения, находящиеся в подчинении заместителя главы Администрации города Таганрога по организационно-правовым и кадровым вопросам, в соответствии с их компетенцией.

Подготовка ответов на жалобы на решения или действия (бездействие) заместителей главы Администрации города Таганрога возлагается на начальника правового управления Администрации в случае, если требуется оценка соответствия принятого решения, действий (бездействия) действующему законодательству.

6.5. Подготовка ответов на жалобы на решения или действия (бездействия) заместителя главы Администрации города Таганрога

по организационно-правовым и кадровым вопросам возлагается на заместителей главы Администрации согласно поручению главы Администрации города Таганрога.

6.6. Отдел по работе с правоохранительными и административными органами Администрации по поручению главы Администрации города Таганрога осуществляет рассмотрение и подготовку ответа на жалобу, а также на решения или действия (бездействие) заместителей главы Администрации города Таганрога, связанные с нарушениями антикоррупционного законодательства.

6.7. Для объективного рассмотрения жалобы структурные подразделения Администрации, указанные в пунктах 6.3–6.6 настоящего раздела, вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению иные структурные подразделения и органы Администрации (должностных лиц) в соответствии с их компетенцией.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы на решения или действия (бездействие) заместителей главы Администрации, глава Администрации города Таганрога принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы либо об удовлетворении жалобы.

В случае принятия решения об удовлетворении жалобы и признании решения или действий (бездействия) заместителей главы Администрации неправомерными, глава Администрации города Таганрога определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

Ответ на жалобу на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации подписывается главой Администрации города Таганрога.

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

Приложение  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
Администрации города  
Таганрога

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина  
№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность  
уполномоченного лица,  
проводившего личный прием \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)»

Начальник общего отдела  
Администрации города Таганрога

И.В. Адова