

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

11.04.2025

№ 243

г. Таганрог

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

С целью приведения нормативного правового акта Администрации города Таганрога в соответствие с действующим законодательством:

1. Внести в приложение к распоряжению Администрации города Таганрога от 15.11.2016 № 332 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Таганрога» следующие изменения:

1.1. Пункт 1.2 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.2. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Администрацию города Таганрога или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), сервиса «Электронная приемная Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://letters.donland.ru/> (далее – Электронная приемная), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию города Таганрога.».

1.2. Пункт 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.3. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».».

1.3. Пункт 2.4 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.4. Обращения в Администрацию в форме электронного документа направляются:

через Электронную приемную путем заполнения специальной формы; с использованием Единого портала.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации, к рассмотрению не принимаются.

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

1.4. В пункте 2.6 раздела 2 слова «адресах электронной почты» заменить словами «адресе Электронной приемной».

1.5. В абзаце первом пункта 2.8 раздела 2 слова «электронной почты Администрации» заменить словами «Электронной приемной».

1.6. Пункт 2.9 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«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 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, 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 в письменном виде, не регистрируются сотрудниками общего отдела и 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 через Электронную приемную, подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, направленное с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения». В обращении, направленном с использованием Единого портала, гражданин использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.»

1.7. В абзаце шестом пункта 2.10 раздела 2 слова «e-mail» заменить словами «Электронная приемная».

1.8. Раздел 2 дополнить пунктом 2.19¹ следующего содержания:

«2.19¹. Проекты ответов на обращения граждан (далее – проект ответа) проходят процедуру согласования в системе «Дело» с применением электронной подписи должностных лиц, визирующих документ.

Проект ответа подлежит согласованию заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений, непосредственно подчиненных Главе города Таганрога, на рассмотрении которых находится обращение гражданина.

Заместители главы Администрации города Таганрога направляют проект ответа на рассмотрение руководителям структурных подразделений и органов Администрации с правами юридического лица, что не влечет за собой увеличение установленного срока визирования проекта ответа.

В целях оптимизации процедуры согласования проекта ответа допускается направление на визирование параллельно вышеуказанным

должностным лицам.

При визировании проектов ответов используются следующие виды виз: «Согласен», «Не согласен», «С замечаниями», «Направлено на доработку», «Вопрос вне моей компетенции».

Если выбираются типы визирования «С замечаниями», «Направлено на доработку», то необходимо указывать в текстовом поле регистрационной карты документа (далее – РКПД) причину замечания или прикрепить к РКПД файл заключения в формате doc, docx, подписанный электронной подписью должностного лица.

В случае получения виз «С замечаниями», «Направлено на доработку» исполнитель готовит новую версию проекта, затем направляет РКПД на повторное визирование должностному лицу, замечания которого были устранены.

В случае, если в проект ответа вносятся правки редакционного характера, повторное визирование проекта ответа не требуется.».

1.9. Абзац третий пункта 2.20 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«Ответы, подготовленные за подписью Главы города Таганрога, заместителей главы Администрации города Таганрога направляются на подпись Главе 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 города Таганрога, соответствующими заместителями главы Администрации города Таганрога в системе «Дело» электронной подписью. Подписанные ответы регистрируются общим отделом и снимаются с контроля.».

1.10. Пункт 2.21 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.21. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию через Электронную приемную, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию через Единый портал, направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа, ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, адресованные структурным подразделениям, органам Администрации или их должностным лицам, 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, поступившем в Администрацию через Электронную приемную.

Ответы на обращения, поступившие в соответствии с пунктом 2.4 настоящего раздела через Единый портал, подписанные руководителем структурного подразделения или органа Администрации, направляются исполнителем в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

Для корректной отправки ответа на обращение, поступившее через Электронную приемную, 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.

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.».

1.11. Пункт 5.2 раздела 5 изложить в следующей редакции:

«5.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в Администрации возлагается на общий отдел.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностными лицами Администрации, на рассмотрении которых находятся обращения граждан и иными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан, а также общим отделом Администрации (в отношении обращений, ответы на которые подписывает Глава города Таганрога).».

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

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по организационно-правовым и кадровым вопросам Громыко Е.Л.

Заместитель главы
Администрации города Таганрога
по социальным вопросам

И.В. Голубева