проект

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ г. Таганрог

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

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

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

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

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

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

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

Мэр города Таганрога В.А. Прасолов

Проект вносит начальник контрольно-
организационного отдела С.А. Абраменко

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога-
управляющий делами А.Б. Забежайло

Руководитель пресс-службы Т.Г. Яковлева
Администрации города Таганрога

Начальник общего отдела Н.А. Лунева
Администрации города Таганрога

Начальник правового управления Ю.Ж. Шатская
Администрации города Таганрога

Сергеева О.А.
тел. 312-722

Приложение
к распоряжению Администрации
города Таганрога
от №

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

11.1. Настоящий порядок распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан", Уставом и иными нормативными правовыми актами.

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

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

Обращения граждан, поступившие по почте на рассмотрение в Администрацию в адрес Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации города Таганрога (далее должностные лица), учитываются канцелярией количественно и передаются для регистрации специалистам сектора по работе с обращениями граждан.

Поступившие в адрес должностных лиц Администрации письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно в приемную должностного лица, которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается помощником должностного лица в сектор по работе с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности. Конверты сохраняются в тех случаях, если только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

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

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

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

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

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

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

Коллективным считается обращение, подписанное двумя и более гражданами.

11.4. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений:

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

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

орган Администрации или 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;

заявители, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, несут ответственность в соответствии с законодательством;

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 контрольно-организационным отделом в адрес гражданина направляется соответствующее сообщение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Мэр города Таганрога, заместители Главы Администрации города Таганрога (иные должностные лица) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

на обращение одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока разрешения первого обращения, может быть дан один ответ, при этом со ссылкой на даты поступления и при необходимости наименования органов, в которые были направлены обращения;

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

в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение Мэру города Таганрога, соответствующему заместителю Главы Администрации города Таганрога (иным должностным лицам).

11.5 Поступившие в Администрацию обращения граждан из вышестоящих органов власти, в случае если они взяты ими на контроль, передаются Мэру города Таганрога, заместителям Главы Администрации

города Таганрога, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в вышестоящие органы власти и заявителям. На поручениях вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, в сопроводительной записке специалистами сектора по работе с обращениями граждан проставляется штамп «Контроль».

Ответы заявителям на обращения граждан, согласно поручению должностных лиц могут подписывать руководители структурных подразделений и органов Администрации.

На доклад Мэру города Таганрога передаются коллективные обращения, носящие общественно значимый характер, индивидуальные, имеющие особо острый или критический характер; вопросы деятельности кадров (назначения, злоупотребления, жалобы на руководящих работников), а также обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Таганрога и органов Администрации. Обращения, передаваемые на доклад Мэру города Таганрога, непосредственно определяются начальником сектора по работе с обращениями граждан.

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

11.6. Письменные обращения граждан, адресованные Мэру города Таганрога, по вопросам компетенции двух и более заместителей Главы Администрации города Таганрога, просьбы о рассмотрении решений проблем и получении ответов за личной подписью Мэра города Таганрога, направляются на рассмотрение Мэру города Таганрога.

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

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

Если заявитель ранее обращался в структурные подразделения или органы Администрации, и не удовлетворен принятым решением, обращение

передается для рассмотрения заместителям Главы Администрации в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу и не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписывается заместителем Главы Администрации города или замещающим его лицом.

Сопроводительные письма в вышестоящие органы власти о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником контрольно-организационного отдела.

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

Ежедневно, до 11.00, помощник Мэра города Таганрога и лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации города Таганрога, возвращают почту в сектор по работе с обращениями граждан для дальнейшего контроля за исполнением поручений, указанных в резолюции Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации города Таганрога. Внесение резолюций в РК системы «Дело» осуществляют специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации города Таганрога, а в структурных подразделениях лица, ответственные за ведение делопроизводства. Ими же в регистрационной карточке документа системы «ДЕЛО», после ввода резолюции, выполняется рассылка в кабинеты всем исполнителям, осуществляющим исполнение документа. Ответственный исполнитель в резолюции указывается первым.

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

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

11.8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации, если Мэром города Таганрога и заместителями Главы Администрации не установлен более короткий срок его рассмотрения. В сроки, установленные для рассмотрения обращения (30

дней), не входит время, необходимое для уведомления заявителя о принятом решении.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию города Таганрога с контролем исполнения, рассматриваются в установленные ими сроки.

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной орган или иному должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется с сопроводительным письмом, подписанным заместителем Главы Администрации города 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, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Переадресация обращений граждан, подписанная заместителем Главы Администрации города Таганрога, подлежит регистрации сектором обращений в системе «Дело» и дальнейшей передаче для отправки в канцелярию общего отдела.

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

При возникновении разногласий среди исполнителей структурных подразделений и органов Администрации о принадлежности вопросов, поднятых в обращении, решение принимает должностное лицо, давшее поручение. В данном случае для оформления переадресации обращения исполнитель в течение 3 дней с момента поступления обращения направляет письмо (обоснование) с указанием уточненной принадлежности вопроса на согласование должностному лицу.

Переадресация обращений граждан с визой заместителей Главы Администрации, после внесения специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, данных о новом исполнителе в систему «Дело», передается в сектор по работе с обращениями граждан для осуществления дальнейшего контроля за исполнением поручений. В случае, если переадресация обращения осуществляется заместителем Главы

Администрации города в адрес другого заместителя Главы Администрации города, внесение соответствующих данных в РК системы «Дело» осуществляется сотрудником сектора обращений. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя сектор по работе с обращениями граждан.

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

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

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

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

11.10 Обращения граждан, поступившие из Правительства Ростовской области и других вышестоящих органов власти, могут направляться Администрацией для рассмотрения и ответа заявителю должностным лицам в подведомственные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом их рассмотрение ставится на контроль.

Мэр города Таганрога, заместители Главы Администрации города Таганрога (должностные лица) при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем 3 настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу иного должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 14 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Персональную ответственность за информирование руководителей о поступающих обращениях несут назначенные ответственные лица.

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

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Копия ответа на бумажном носителе предоставляется на согласование должностному лицу, давшему поручение, для последующей передачи в сектор обращений. Ответственность за направление ответа заявителю несут исполнители.

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

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

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

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

11.13. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина, который принимает решение о направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящими органами власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с должностным лицом продление срока рассмотрения обращения. Результат согласования за подписью должностного лица передается в сектор по работе с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

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

11.14. Организацию делопроизводства по исполнению поручений должностных лиц осуществляют: начальник и работники сектора по работе с обращениями граждан, помощники, руководители структурных подразделений и органов Администрации.

При направлении ответа в адрес заявителя результаты рассмотрения документа по существу содержащихся в них вопросов отражаются в резолюции, которая в обязательном порядке заносится исполнителем в соответствующий раздел регистрационных карточек системы "ДЕЛО".

11.15. Ответы в вышестоящие органы власти и заявителям за подписью Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации города Таганрога печатаются на электронных образцах (бланках) установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Контроль за сроками исполнения поручений Мэра города Таганрога осуществляется сектором по работе с обращениями граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений должностных лиц Администрации осуществляют специалисты сектора по работе с обращениями граждан, лица, ответственные за работу с обращениями граждан в приемных заместителей Главы Администрации города Таганрога**.** Ответы в вышестоящие органы и заявителю возвращаются на доработку должностными лицами и работниками сектора по работе с обращениями, в случае, отсутствия полной информации о решении поднятых в письме вопросов и, если требуется устранение допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений.

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

11.16. Личный прием граждан осуществляется Мэром города Таганрога, первым заместителем Главы Администрации города Таганрога, заместителями Главы Администрации города Таганрога (далее – должностные лица**)** и уполномоченными на то лицами, по вопросам, отнесенным к их компетенции**.**

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

Время приема устанавливается согласно графику, который утверждает Мэр города Таганрога.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

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

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется помощником, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных гражданином вопросов на основании заявления гражданина с просьбой о личном приеме.

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

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

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

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

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

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

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

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

Обобщение, систематизация поступивших обращений граждан и опубликование материалов в печати в проведении «Прямого эфира» Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации города Таганрога возлагается на помощников и руководителя пресс-службы.

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

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

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

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

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

Еженедельно по пятницам, не позднее 17.00 заместителю Главы Администрации города Таганрога – управляющему делами передается информация по нарушениям порядка рассмотрения обращений граждан исполнителями. Нарушения сроков установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Администрации города ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством, Регламентом работы Администрации.

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога -
управляющий делами А.Б. Забежайло