

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА  
РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_

О внесении изменений в распоряжение Мэра  
города Таганрога от 21.01.2010  
№7

В целях приведения административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 29.06.2010 № 126-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом внесенных изменений пунктов 2 и 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации города Таганрога от 28.05.2010 № 2520 «Об утверждении Положения об официальном сайте Администрации города Таганрога» и Уставом муниципального образования «Город Таганрог»:

1. Внести в приложение к распоряжению Администрации города Таганрога от 21.01.2010 №7 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в Администрации города Таганрога» следующие изменения:

1.1. пункт 2.17 и 2.19 раздела 2 изложить в новой редакции:

1.2. В пункте 2.17 после слова «решение», дополнить словами «в течение семи дней со дня регистрации».

1.3. В пункте 2.19 после слов « о чем» дополнить словами « в течение семи дней со дня регистрации».

1.4. В пунктах 2.4.2.; 2.4.5. (абзац 5); 2.9 раздела 2; 9.13. раздела 9; 11.4. раздела 11 наименование «Официальный Интернет-портал Администрации г.Таганрога» <http://www.taganrog.ru/>, заменить на «Официальный портал Администрации города Таганрога» – <http://www.tagancity.ru>.

1.5 В пункте 2.4.3. раздела 2 электронный адрес официального сайта – [post@admin.taganrog.ru](mailto:post@admin.taganrog.ru), заменить на адрес - [post@tagancity.ru](mailto:post@tagancity.ru).

1.4. Заменить приложение один к приложению распоряжения Администрации города Таганрога от 21.01.2010г №7.

2. Руководителям структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица довести настоящее распоряжение до сведения муниципальных служащих, обеспечить его исполнение и контроль за его соблюдением.

3. Комитету социального анализа прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего распоряжения и предоставить информацию о его официальном опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

4. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить предоставление копии настоящего распоряжения и информации о его официальном опубликовании в Администрацию Ростовской области в установленный срок.

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

6. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации – управляющего делами Дробного С.В.

Мэр города Таганрога

Н.Д.Федянин

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
исполнения муниципальной функции  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации города Таганрога.

I. Общие положения

1. Функция рассмотрения обращений граждан, подлежащая регламентации, основные термины, нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан.

1.1. Наименование муниципальной функции – рассмотрение обращений граждан (далее – муниципальная функция).

1.2. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте:  
обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления, структурное подразделение или орган Администрации города Таганрога с правами юридического лица (далее по тексту- муниципальные органы) или их должностным лицам письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию города Таганрога (далее по тексту – Администрация г. Таганрога);

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности муниципальных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе муниципальных органов и их должностных лиц, либо критика их деятельности, либо их действий (бездействия);

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан Администрации г. Таганрога нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений муниципальных органов и их должностных лиц;

административная процедура - последовательность действий муниципальных органов при исполнении муниципальной функции рассмотрения обращений граждан;

должностное лицо - лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению муниципальной функции рассмотрения обращений граждан или предоставлению муниципальной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в муниципальных органах, муниципальных организациях.

1.3. Исполнение функции рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с

Конституцией Российской Федерации, 1993;

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

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «Федеральный закон о муниципальной службе Российской Федерации»

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.2.2./2.4.1340-03»;

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

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

постановлением Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан».

постановлением Мэра города Таганрога от 18.03.2008 № 1209 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

Уставом муниципального образования «Город Таганрог»;

Регламентом работы Администрации г. Таганрога.

1.4. Муниципальную функцию рассмотрения обращений граждан исполняет – Администрация г. Таганрога, ее структурные подразделения и органы Администрации г. Таганрога с правами юридического лица (Приложение 1).

1.4.1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации г. Таганрога, исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с государственными и областными учреждениями, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

## II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан

### 2. Порядок информирования о функции рассмотрения обращений граждан.

2.1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан может являться:

устный или письменный ответ гражданину в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

2.2. Информирование о местах нахождения и графике работы муниципальных органов или их должностных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях и времени для личного приема граждан должностными лицами Администрации г. Таганрога осуществляется:

2.2.1. Непосредственно в контрольно-организационном отделе, муниципальных органах Администрации г. Таганрога с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

2.2.2. Посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

2.2.3. Лично специалистами или на информационном стенде в фойе 1 этажа Администрации г. Таганрога.

2.3. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждане обращаются:

2.3.1. Лично в контрольно-организационный отдел, муниципальные органы Администрации г. Таганрога;

2.3.2. По телефону в контрольно-организационный отдел, муниципальные органы;

2.3.3. В письменном виде (почтой) в контрольно-организационный отдел, муниципальные органы Администрации г. Таганрога;

2.3.4. В письменном виде (электронной почтой) в контрольно-организационный отдел, муниципальные органы Администрации г. Таганрога;

2.3.5. В письменном виде (факсимильной связью) в контрольно-организационный отдел, муниципальные органы Администрации г. Таганрога;

2.4. Местонахождение Администрации г. Таганрога, справочные телефоны муниципальных органов Администрации г. Таганрога;

2.4.1. Почтовый адрес – 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 73 Администрация г. Таганрога;

2.4.2. Официальный портал Администрации города Таганрога – <http://www.tagancity.ru/>;

2.4.3. Электронный почтовый адрес – [post@tagancity.ru](mailto:post@tagancity.ru).

2.4.4. Контрольно-организационный отдел расположен по адресу: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 73. телефоны отдела: 383-090, 312-723, 312-722;

2.4.5. По телефону предоставляется следующая информация:  
контактные телефоны должностных лиц Администрации г. Таганрога;  
график приема Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации, должностных лиц муниципальных органов Администрации г. Таганрога;  
почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение муниципальных органов Администрации г. Таганрога;  
информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, другой справочной информации;

справочные телефоны и местонахождение муниципальных органов размещены в разделе главного меню «Администрация» официального портала Администрации города Таганрога - <http://www.tagancity.ru/>.

2.5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

2.6. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан осуществляется в виде: индивидуального и публичного информирования, проводимые в форме устного и письменного информирования.

2.6.1. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан обеспечивается муниципальными служащими Администрации г. Таганрога лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании муниципального органа Администрации г. Таганрога, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том

числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан.

2.6.2. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан при обращении в Администрацию г.Таганрога осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.6.3. Публичное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – радио, телевидения (далее - СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации г.Таганрога сети Интернет и на информационных стендах.

2.7. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- наличие системы кондиционирования воздуха;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации г.Таганрога;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение функции рассмотрения обращений граждан;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;

- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.8. На стенде контрольно-организационного отдела, а также в местах, отведенных для проведения приема граждан в других муниципальных органах Администрации г.Таганрога размещается следующая обязательная информация:

- информация о порядке исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан;

- режим работы муниципального органа Администрации г.Таганрога;

- форма и требования к письменным обращениям граждан;

- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

- адрес официального сайта Администрации г.Таганрога, муниципальных органов Администрации г.Таганрога;

- почтовые адреса вышестоящих федеральных и областных органов государственной власти;

- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию муниципальных органов Администрации г.Таганрога;  
адреса и время приема областных органов государственной власти;  
разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.  
2.9. Официальный Интернет-портал Администрации г.Таганрога – <http://www.tagancity.ru/>

в части реализации муниципальной функции рассмотрения обращений граждан должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты муниципальных органов Администрации г.Таганрога, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;  
графики и информацию о порядке приема граждан;  
обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;  
размещение нормативных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;  
информация по актуальным вопросам граждан.

Сроки исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан.

2.10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Администрацию г.Таганрога.

2.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации г.Таганрога, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.12. Письменное обращение, поступившее в Администрацию г.Таганрога, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации, либо уполномоченным на это должностным лицом не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Основания для отказа в исполнении муниципальной функции рассмотрения обращений граждан.

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

2.15. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.16. Если в указанном выше 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 в соответствии с его компетенцией.

2.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.18. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.19. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.20. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Мэр города, заместители Главы Администрации (иные должностные лица) 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 Администрацию г. Таганрога или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. 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.

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

#### Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной функции рассмотрения обращений граждан

2.23. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в муниципальный орган или к должностному лицу с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.24. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, муниципальный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.25. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) муниципальных органов и их должностных лиц при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.26. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения муниципальным органом или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.27. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

### III Административные процедуры

#### 3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию г. Таганрога или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в канцелярию Администрации г. Таганрога (далее - канцелярия).

3.4. Работник, ответственный за прием документов:

3.4.1. Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

3.4.2. Проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;

3.4.3. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

3.4.4. Прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

3.4.5. В случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации г. Таганрога нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

3.4.6. Составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в контрольно-организационный отдел: один экземпляр хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (заведующему канцелярией), начальнику контрольно - организационного отдела и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию г. Таганрога.

3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками канцелярии и контрольно-организационного отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется штамп или выдается расписка с указанием регистрационного номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале работниками контрольно-организационного отдела. В случае поступления обращений по факсу в муниципальные органы Администрации г. Таганрога в адрес Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации, обращение передается в контрольно-организационный отдел для учета и дальнейшей работы с ними.

3.8. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на электронный адрес Администрации г. Таганрога по сети Интернет, принимаются работниками контрольно-организационного отдела, распечатываются и учитываются в компьютерной базе данных и передаются на рассмотрение по принадлежности.

3.9. После первичной обработки в канцелярии все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день до 11 часов передаются под расписку в контрольно-организационный отдел.

3.10. Поступившие в адрес руководителей Администрации г. Таганрога письма с пометкой "Лично", правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются канцелярией непосредственно в приемную руководителя,

которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается помощником руководителя в контрольно-организационный отдел для регистрации и направления на рассмотрение по принадлежности.

3.11. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов Городской Думы г. Таганрога, письма других организаций, касающихся вопросов обращений граждан, учитываются канцелярией количественно и передаются для рассмотрения в контрольно-организационный отдел.

3.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений в контрольно-организационный отдел.

#### 4. Регистрация поступающих обращений граждан.

4.1. Поступившие в контрольно-организационный отдел письма, ответственный специалист немедленно сортирует на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата, регистрирует и передает их руководителям – кураторам муниципальных органов Администрации г. Таганрога для дальнейшей работы с ними.

4.2. Обращения, переданные гражданами во время личного приема, регистрируются назначенными ответственными лицами.

4.3. Специалисты обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность и зарегистрировать в компьютерной базе данных.

4.4. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист ставит регистрационный штамп с отметкой даты поступления письма и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

4.5. Специалисты, ответственные за предварительное рассмотрение обращений обязаны:

4.5.1. Прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

4.5.2. Проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. 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 удовлетворен полученным ответом;

4.5.3. Заполнить регистрационно-контрольную форму автоматизированной системы, в которой указывает:

фамилию, инициалы заявителя, его адрес;

дату регистрации обращения, сроки рассмотрения;

социальное положение и (при необходимости) право на льготы автора обращения;

если от данного автора поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняет, являются ли они повторными, отметка об этом делается в компьютерной базе данных;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель;

осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

4.6. Осуществляет печать на принтере сопроводительных документов и проверяет правильность их редакции.

4.7. На поручениях вышестоящих федеральных и областных органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

4.8. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.9. Если обращение направлено из другого государственного органа власти или администрации муниципального образования, других организаций, то отмечается:

4.9.1. Откуда оно поступило;

4.9.2. Регистрационный номер;

4.9.3. Дата сопроводительного письма.

4.10. На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

4.11. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

## 5. Направление обращений граждан на рассмотрение.

5.1. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в регистрационно-контрольной форме автоматизированной системы.

5.2. По содержанию каждого обращения специалисты контрольно-организационного отдела определяют исполнителя в соответствии с Распоряжением Мэра города Таганрога от 22.03.2006 № 56 « Об утверждении распределения должностных обязанностей между Мэром города Таганрога и первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, заместителем Главы Администрации – управляющим делами» и направляют обращение по принадлежности, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо и уведомление заявителю.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

5.3. Запрещается направлять обращения для рассмотрения в муниципальные органы Администрации г. Таганрога и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4. Обращения граждан, содержащие обжалование актов Администрации г. Таганрога, направляются соответствующим муниципальным органам Администрации г. Таганрога для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем Главы Администрации (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении, а при необходимости, о порядке обжалования актов в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Обращения, поступившие в Администрацию г. Таганрога по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

5.6. На доклад Мэру города Таганрога, как правило, передаются коллективные обращения, содержащие общественно значимый характер, вопросы деятельности кадров (назначения, злоупотребления, жалобы на руководящих работников), а также обращения по вопросам, связанным с деятельностью правоохранительных, налоговых, таможенных органов и вооруженных сил.

5.7. Письма, передаваемые Мэру города Таганрога, определяются специалистом контрольно-организационного отдела.

5.8. Поступившие в Администрацию г. Таганрога обращения граждан из федеральных и областных органов власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Мэру города Таганрога, или заместителям Главы Администрации, которые определяют порядок

их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в вышестоящие инстанции и заявителям.

5.9. Если заявитель ранее обращался в муниципальные органы Администрации г. Таганрога, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих муниципальных органов, а также, если вопрос находится, в компетенции заместителей Главы Администрации в соответствии с утвержденным распределением обязанностей обращение передается для рассмотрения этим руководителям.

5.10. Обращения, содержащие вопросы, отнесенные к ведению муниципальных органов Администрации г. Таганрога, иных организаций и не требующие контроля вышестоящими органами власти, направляются на рассмотрение в эти организации, согласно поручениям Мэра города Таганрога или заместителей Главы Администрации непосредственно специалистами контрольно-организационного отдела, о чем своевременно информируется заявитель.

5.11. Ответственность за правомерность направления писем исполнителям возлагается на начальника контрольно-организационного отдела.

5.12. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации г. Таганрога, такие обращения в 7-дневный срок направляются по принадлежности, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

5.13. Без предварительного рассмотрения передаются по назначению обращения граждан, адресованные муниципальным органам Администрации г. Таганрога или должностным лицам.

5.14. К обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные органы Администрации г. Таганрога, другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистами контрольно-организационного отдела оформляются и подписываются сопроводительные письма, согласно поручениям Мэра города Таганрога или заместителей Главы Администрации, осуществляющими предварительное рассмотрение.

5.15. Одновременно за той же подписью, обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

5.16. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в муниципальные органы Администрации г. Таганрога, другие организации с контролем, подписываются начальником контрольно-организационного отдела

5.16.1. Уведомление заявителю подписывает начальник контрольно-организационного отдела.

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

5.17. Ежедневно, в 17 часов или по утвержденному графику, помощники Мэра города Таганрога, заместителей Главы Администрации или другие уполномоченные на это лица получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам в контрольно-организационном отделе.

5.18. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления в контрольно-организационный отдел до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

5.19. При необходимости срочной передачи материалов дела на доклад в течение дня специалист контрольно-организационного отдела имеет право получить его из соответствующей приемной и передать по назначению под роспись.

5.20. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя контрольно-организационный отдел.

5.21. Обращения, направляемые для рассмотрения в муниципальные органы Администрации г. Таганрога, другие организации, в соответствии с их компетенцией, до 12.00 часов передаются специалистом контрольно-организационного отдела для отправки в канцелярию по реестру.

5.22. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку в приемные, муниципальные органы Администрации г. Таганрога.

5.23. Схема исполнения административной процедуры рассмотрения письменных обращений граждан (регистрация, прохождение, контроль срока исполнения, продления срока или снятия с контроля) показана в приложение 2.

## 6. Рассмотрение обращений граждан

6.1. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

6.2. Администрация г.Таганрога рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

6.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в муниципальных органах Администрации г.Таганрога (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения) либо направлены на рассмотрение в другие организации в соответствии с их компетенцией.

6.4. Сопроводительное письмо-поручение (далее поручение) должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.5. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается муниципальным органам Администрации г.Таганрога и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в организации в соответствии с его компетенцией, контрольно-организационный отдел оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

6.6. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.

6.7. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

6.8. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.9. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его в отдел по работе с обращениями, граждан несет исполнитель, указанный первым в поручении.

6.10. Разъяснение законодательства Российской Федерации и Ростовской области, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются муниципальными органами Администрации г.Таганрога по обращениям граждан в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

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

6.12. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации г.Таганрога, депутатов всех уровней, представителей управлений, комитетов, отделов и иных организаций. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.

6.13. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

6.13.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

6.13.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.13.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.14. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить 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.

6.15. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в контрольно-организационный отдел со служебной запиской для представления ее руководителю давшему поручение, указывая при этом муниципальный орган Администрации г. Таганрога, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

6.16. Письма, переданные Мэру города Таганрога во время его встреч с жителями города регистрируются и рассматриваются безотлагательно, ставятся на контроль. Итоги их рассмотрения направляются Мэру города Таганрога.

6.17. Результатом рассмотрения обращений в муниципальных органах Администрации г. Таганрога является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные местные органы исполнительной власти поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

## 7. Порядок продления сроков рассмотрения обращений граждан.

7.1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю давшему поручение по рассмотрению обращений граждан.

7.2. Руководитель на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель предоставляет в контрольно-организационный отдел для внесения изменений контрольных сроков.

7.3. Если контроль над рассмотрением обращения установлен вышестоящими органами, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования в контрольно-организационный отдел для внесения измененных сроков в контрольно-регистрационную форму.

7.4. Контроль над сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется в соответствии с Регламентом Администрации г. Таганрога.

## 8. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

8.1. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

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

8.3. Ответы на обращения граждан подписываются Мэром города Таганрога либо должностным лицом, которому согласно резолюции Мэра города Таганрога поручено подготовить ответ за подписью этого должностного лица.

8.4. Ответы на контрольные письма анализируются на предмет полноты информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан, в контрольно-организационном отделе. В регистрационно-контрольной форме отмечаются дата поступления ответа, результаты рассмотрения обращения и краткое содержание ответа исполнителя.

8.5. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Мэр города Таганрога, или заместители Главы Администрации.

8.6. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации г. Таганрога, ответ подписывается этим должностным лицом.

8.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

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

8.9. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

8.10. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

8.11. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках, установленной формы в соответствии с Регламентом работы Администрации г. Таганрога ст. 21 п. 21.2.1, утвержденным постановлением Главы городского самоуправления от 27. 12.2004 № 705. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.12. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.13. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.14. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в контрольно-организационный отдел, где проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа заносится в контрольно-регистрационную форму автоматизированной системы. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

8.15. На копии ответа ответственный исполнитель делает надпись "В дело", проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью. Контроль правильности оформления дела осуществляет начальник контрольно - организационного отдела. Специалист контрольно-организационного отдела в компьютерной базе данных делает отметку о результатах рассмотрения («Решено положительно»), («Частично решено»), («Разъяснено»), («Отказано»).

8.16. После регистрации ответа в контрольно-регистрационной форме специалист контрольно-организационного отдела передает его на отправку в канцелярию. Отправление ответов без регистрации в контрольно-организационном отделе не допускается.

8.17. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

8.18. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из муниципальных органов Администрации г. Таганрога, других организаций передаются контрольно-организационным отделом должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

8.20. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## 9. Организация личного приема граждан

9.1. Основание для начала административной процедуры: поступление в Администрацию г. Таганрога устной или письменной заявки на личный прием.

9.2. Личный прием граждан осуществляется Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации, и уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их ведению.

9.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к Мэру города Таганрога, заместителям Главы Администрации, руководителям муниципальных органов Администрации г. Таганрога осуществляется в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению согласно распределению обязанностей. Организация проведения личного приема возлагается на назначенных ответственных лиц.

9.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации г. Таганрога, заявителям даются разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывается правовая помощь.

9.5. Назначенное ответственное лицо вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующий муниципальный орган Администрации г. Таганрога.

9.6. При записи граждан на прием, назначенные ответственные лица регистрируют обращения, с указанием в регистрационно-контрольной форме автоматизированной системы - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, количество его обращений в Администрацию г. Таганрога и краткое его содержание.

9.7. В случае повторного обращения назначенное ответственное лицо осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

9.8. На граждан, записанных на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

9.9. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется назначенным ответственным лицом, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

9.10. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в компьютерной базе данных, в карточке учета приема посетителей (приложение 3) или журналах при приеме руководителями Администрации г. Таганрога (приложения 4,5).

9.11. Руководители ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, (кроме выходных и праздничных дней).

9.12. График приема граждан по согласованию с руководителями составляется ежемесячно начальником контрольно-организационного отдела и им подписывается, утверждается заместителем Главы Администрации – управляющим делами

9.13. График приема граждан ежемесячно публикуется в газете «Таганрогская правда» (общественно-политическое издание), размещается на официальном портале Администрации города Таганрога ([post@tagancity.ru](mailto:post@tagancity.ru)) и вывешивается на стенде в фойе здания Администрации г. Таганрога.

9.14. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются помощниками Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

9.15. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет назначенное ответственное лицо.

9.16. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

9.17. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

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

9.20. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

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

9.22. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, ответственное лицо оформляет рассылку документов через канцелярию и осуществляет контроль.

9.23. Результаты рассмотрения обращений граждан отмечаются в карточке личного приема.

9.24. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9.25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

9.26. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

9.27. Рассмотрение принятых на выездных приемах писем проводится в соответствии с установленным Административным регламентом порядком.

9.28. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## 10. Контроль рассмотрения обращений граждан.

10.1. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

10.2. Контроль исполнения обращений граждан включает:

10.2.1. Постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

10.2.2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

10.2.3. Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

10.2.4. Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

10.2.5. Снятие обращений с контроля.

10.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе муниципальных органов Администрации г. Таганрога, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и

информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

10.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем, адресованных Мэру города Таганрога и заместителям Главы Администрации, а также полученных из вышестоящих органов государственной власти.

10.5. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных Мэром города Таганрога, осуществляется его заместителями, руководителями муниципальных органов Администрации г. Таганрога.

10.6. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляют специалисты контрольно-организационного отдела.

10.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

10.7.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

10.7.2. Поступление письменного ответа от должностных лиц муниципальных органов Администрации г. Таганрога по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

10.7.3. Представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

10.7.4. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

10.8. Если ответ заявителю, подписанный заместителем Главы Администрации или другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен контрольно-организационным отделом с сопроводительным письмом, подписанным заместителем Главы Администрации - управляющим делами, для дальнейшего рассмотрения.

10.9. В случае если в ответе, полученном от муниципальных органов Администрации г. Таганрога или другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

10.10. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения муниципальной функции в соответствии с их должностными регламентами.

10.11. Контроль над полнотой и качеством исполнения муниципальной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

10.12. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями муниципальных органов Администрации г. Таганрога.

10.12.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ростовской области, г. Таганрога.

10.12.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями муниципальных органов Администрации г. Таганрога.

10.13. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

10.14. Начальник контрольно - организационного отдела осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

10.15. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должно стать реализация прав и законных интересов граждан.

## 11. Проведение аналитической работы.

11.1. Руководители муниципальных органов Администрации г.Таганрога обеспечивают учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

11.2. Руководители муниципальных органов Администрации г.Таганрога организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области правового регулирования.

11.3. Контрольно-организационный отдел по работе с обращениями граждан на основе собственных данных, а также на основе информации, предоставляемой муниципальными органами Администрации г.Таганрога, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в администрацию г.Таганрога за соответствующий период, и информирует Мэра города Таганрога и заместителей Главы Администрации установленным порядком.

11.4. Материалы размещаются в разделе официального сайта "Обратная связь» портала Администрации города Таганрога <http://www.tagancity.ru>.

## 12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

12.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

12.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет контрольно-организационный отдел.

12.3. Справки по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются начальником контрольно-организационного отдела. Справки предоставляются при личном обращении.

12.4. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются специалистами отдела ежедневно с 9.00. до 18.00. (кроме выходных дней) при личном обращении заявителя или по телефонам 312-722 по следующим вопросам:

12.4.1. О получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

12.4.2. Об отказе в рассмотрении обращения;

12.4.3. О продлении срока рассмотрения обращения;

12.4.4. О результатах рассмотрения обращения.

12.5. При получении запроса по телефону специалист контрольно-организационного:

12.5.1. Называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

12.5.2. Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

12.5.3. Предлагает абоненту представиться;

12.5.4. Выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

12.5.5. Вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

12.5.6. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

12.5.7. К назначенному сроку работник подготавливает ответ.

12.6. По просьбе заявителя специалисты контрольно-организационного отдела обязаны:

12.6.1. Принимать дополнительные документы и материалы для приобщения к делу по его обращению;

12.6.2. Изымать и предоставлять по письменному заявлению гражданина документы и материалы, приобщенные им ранее к письму, принятого к рассмотрению;

12.6.3. Знакомить его с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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;

12.6.4. Принимать заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

### 13. Ответственность работников при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

13.1. Работники Администрации г.Таганрога, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

13.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

13.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

13.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель Главы Администрации – управляющий делами.

13.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя муниципального органа Администрации г.Таганрога. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации г.Таганрога исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в муниципальном органе Администрации г.Таганрога.

13.6. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации г.Таганрога, муниципальных органах Администрации г.Таганрога, информация о фактах нарушений передается начальником контрольно – организационного отдела Заместителю Главы - управляющему делами для принятия мер.

### 14. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения муниципальной функции.

14.1 Действия (бездействие) и решения Администрации г.Таганрога, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации г.Таганрога.

14.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.

14.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации г.Таганрога, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя,

отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

14.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

14.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, вышестоящее должностное лицо Администрации г. Таганрога:

14.5.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

14.5.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

14.6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации г. Таганрога, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

Заместитель Главы Администрации-  
управляющий делами

С.В. Дробный

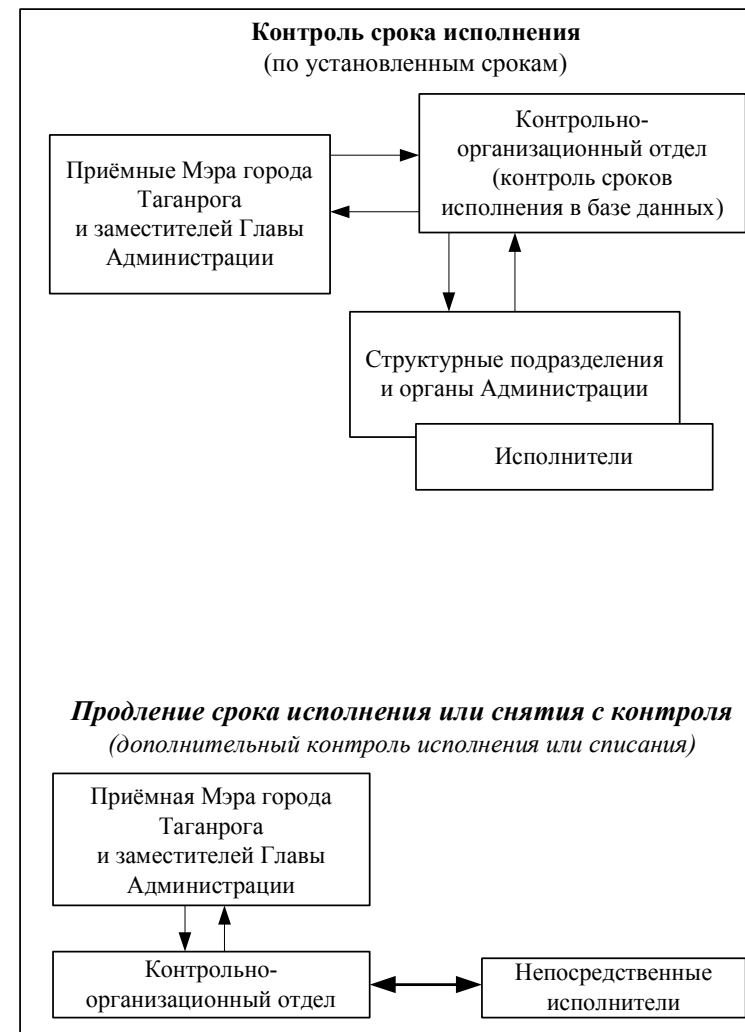
**Структурные подразделения и органы Администрации г.Таганрога  
с правами юридического лица.**

№ п/п	Наименование структурного подразделения и органа Администрации	Руководитель, телефон
1.	Управление экономического развития Администрации г.Таганрога	Начальник управления экономического развития Цурелин Андрей Васильевич тел. 312-721, факс 391-622
2.	Управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации г.Таганрога	Начальник управления потребительского рынка товаров и услуг Лабуцкая Елена Ивановна тел./факс 312- 816
3.	Отдел ценовой политики Администрации г.Таганрога	Начальник отдела ценовой политики Пильщикова Ольга Анатольевна тел./ факс 312-804
4.	Отдел международных связей г.Таганрога	Начальник отдела международных связей Миргородский Александр Викторович тел./факс 310-538
5.	Отдел по военно-мобилизационной работе Администрации г.Таганрога	Начальник отдела по военно-мобилизационной работе Матюхов Евгений Алексеевич тел./ факс 312-844
6.	Отдел по охране окружающей среды и природных ресурсов Администрации г.Таганрога	Начальник отдела по охране окружающей среды и природных ресурсов Ткачева Галина Александровна тел. 312-794, факс 312-786
7.	Центральное территориальное управление Администрации г.Таганрога	Начальник Центрального территориального управления Ситкина Наталья Николаевна Тел./факс 383-626
8.	Западное территориальное управление Администрации г.Таганрога	Начальник Западного территориального управления Моисеенко Валентин Станиславович тел.380-547, факс 312-840
9.	Приморское территориальное управление Администрации г.Таганрога	Начальник Приморского территориального управления Наконечный Василий Григорьевич тел./факс 648-834
10.	Промышленное территориальное управление Администрации г.Таганрога	Начальник Промышленного территориального управления Чепуренко Светлана Евгеньевна тел./факс 601-811
11.	Северное территориальное управление Администрации г.Таганрога	Начальник Северного территориального управления Аветисов Михаил Юрьевич тел./ факс 376-500
12.	Отдел по координации деятельности городского	Начальник отдела по координации деятельности городского хозяйства

	хозяйства г.Таганрога	Администрации	Афанасьева Елена Васильевна тел./факс 383-135
13.	Управление коммунального г.Таганрога	жилищно- хозяйства	Начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства Селезнев Олег Олегович Тел./факс 319-194
14.	Управление социальной защиты населения г.Таганрога		Начальник Управления социальной защиты населения Башарина Ольга Ивановна тел. 312-769, факс 312-758
15.	Управление здравоохранения Г.Таганрога		Начальник Управления здравоохранения Беседовский Станислав Григорьевич тел. 312-833, тел/ факс 312-834
16.	Отдел культуры Г.Таганрога		Начальник отдела культуры Шелухина Елена Борисовна тел. 312-799, тел./факс 312-798
17.	Отдел записи актов гражданского состояния Г.Таганрога		Начальник отдела записи актов гражданского состояния Васильева Виктория Борисовна тел.383-063, факс 383-653
18.	Комитет по физической культуре и спорту Г.Таганрога		Председатель комитета по физической культуре и спорта Гревцев Виктор Николаевич тел./факс 383-322,
19.	Управление образования Администрации г.Таганрога		Начальник управления образования Шевченко Ольга Вячеславовна тел. 648-235, факс 648-633
20.	Отдел по делам молодежи Администрации г.Таганрога		Начальник отдела по делам молодежи Дмитриев Михаил Александрович тел.312-813, факс 312-813
21.	Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации г.Таганрога		Главный специалист комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Батюк Константин Борисович тел.312-871,тел./ факс 383-762
22.	Отдел по жилищной политике и ипотечному кредитованию Администрации г.Таганрога		Начальник отдела по жилищной политике и ипотечному кредитованию Глушкина Любовь Григорьевна тел./факс 312-826
23.	Отдел по координации и контролю за прохождением документов при предоставлении земельных участков Администрации г.Таганрога		Начальник отдела по координации и контролю за прохождением документов при предоставлении земельных участков Власенко Светлана Викторовна тел./факс 615-025
24.	Отдел муниципального заказа Администрации г.Таганрога		Начальник отдела муниципального заказа Корякин Роман Валерьевич тел./факс 312-792
25.	Комитет по управлению имуществом г.Таганрога		Председатель комитета по управлению имуществом г.Таганрога Ощепков Максим Юрьевич. тел./факс 613-980, факс 391-028

26.	Финансовое управление г.Таганрога	Начальник финансового управления Кострова Анна Валерьевна тел. 613-578, факс 383-807
27.	Юридический отдел Администрации г.Таганрога	Начальник юридического отдела Громько Екатерина Леонидовна тел. 383-329
28.	Комитет по архитектуре и градостроительству Администрации г.Таганрога	Председатель комитета по архитектуре и градостроительству Максименко Андрей Владимирович тел./факс 312-836
29.	Управление капитального строительства г.Таганрога	Начальник управления капитального строительства Шаховой Владимир Николаевич тел./факс 393-058
30.	Комитет социального анализа, прогнозирования и информации	Председатель комитета социального анализа, прогнозирования и информации Титаренко Инна Николаевна тел. 312-771, факс 391-721
31.	Отдел муниципальной службы и кадров Администрации г.Таганрога	Начальник отдела муниципальной службы и кадров Синиченко Сергей Юрьевич тел.312-720
32.	Общий отдел Администрации г.Таганрога	Начальник общего отдела Дьяченко Тамара Даниловна тел.312-803
33.	Бухгалтерия Администрации г.Таганрога	Главный бухгалтер Семенова Наталья Викторовна тел. 312-737
34.	Контрольно-организационный отдел Администрации г.Таганрога	Начальник контрольно-организационного отдела Абраменко Сергей Алексеевич тел. 310-891, факс 312-723
35.	Административно-хозяйственный отдел Администрации г.Таганрога	Начальник административно-хозяйственного отдела Зенцева Галина Ивановна тел. 312-725

Схема



ФОРМА  
карточки учета приема посетителей

Лицевая сторона карточки

**КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ Г.

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество заявителя  
Место работы, занимаемая должность \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

\_\_\_\_\_  
Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_

ФОРМА  
журнала регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан

ЖУРНАЛ  
регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан

№ п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество адрес заявителя	Краткое содержание предложения, заявления, жалобы	От кого поступило предложение, заявление, жалоба	Кому и когда направлено для исполнения	Дата отправки	Краткое содержание ответа	Номер дела по номенклатуре
-------	------------------	--	---	--	--	---------------	---------------------------	----------------------------

1	2	3	4	5	6	7	8	9

ФОРМА  
журнала регистрации приема граждан

ЖУРНАЛ  
регистрации приема граждан  
20\_\_ год

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание заявления	Фамилия ведущего прием	Результат рассмотрения заявления
1	2	3	4	5	6	7

**Стандарт  
исполнения муниципальной функции  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации г. Таганрога.**  
Требования к срокам исполнения муниципальной функции

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в Администрацию г. Таганрога.	<b>В течение 3 дней.</b>
Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации г. Таганрога, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.	<b>В течение 7 дней со дня регистрации.</b>
Письменное обращение, поступившее в Администрацию г. Таганрога, рассматривается со дня регистрации письменного обращения.	<b>В течение 30 дней.</b>
При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен Мэром города Таганрога, заместителями Главы Администрации, либо уполномоченным на это должностным лицом с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.	<b>Не более чем на 30 дней.</b>

Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального органа Администрации г. Таганрога, в которые направляет письменное обращение, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в муниципальные органы Администрации г. Таганрога или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения, муниципальными органами Администрации г. Таганрога или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона,

уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### Основания для отказа в исполнении муниципальной функции гражданам

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

2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Мэр города Таганрога или заместитель Главы Администрации 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 Администрацию г.Таганрога или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8. 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.

9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Администрацию г.Таганрога либо должностному лицу Администрации Ростовской области.