



КонсультантПлюс

Постановление Администрации г. Ростова н/Д
от 02.11.2016 N 1589
(ред. от 14.03.2022)

"Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации города Ростова-на-Дону"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 20.02.2023

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 2 ноября 2016 г. N 1589

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ
ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации г. Ростова н/Д
от 23.08.2017 N 775, от 03.04.2018 N 360, от 14.03.2022 N 187)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 03.11.2015), Областным [законом](#) от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан" (ред. от 02.03.2015) постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#) организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону согласно приложению к постановлению.
2. Распоряжение Администрации города Ростова-на-Дону от 03.07.2015 N 182 "Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации города Ростова-на-Дону" признать утратившим силу.
3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в городской газете "Ростов официальный".
4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам Мамелко Д.С.
(п. 4 в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 03.04.2018 N 360)

И.о. главы Администрации
города Ростова-на-Дону
С.Г.КУЗНЕЦОВ

Приложение
к постановлению
Администрации города
Ростова-на-Дону
от 02.11.2016 N 1589

ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации г. Ростова н/Д
от 23.08.2017 N 775, от 03.04.2018 N 360, от 14.03.2022 N 187)

1. Общие положения

1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города

Ростова-на-Дону (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации города Ростова-на-Дону по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан (далее - обращения), принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

Областным [законом](#) Ростовской области от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан";

Областным [законом](#) Ростовской области от 09.10.2007 N 786-ЗС "О муниципальной службе в Ростовской области";

[распоряжением](#) Правительства Ростовской области от 15.03.2017 N 131 "О межведомственном электронном документообороте;
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 03.04.2018 N 360)

[Уставом](#) города Ростова-на-Дону;

[Положением](#) о муниципальной службе в городе Ростове-на-Дону, утвержденным решением Ростовской-на-Дону городской Думы от 26.02.2008 N 357;

[распоряжением](#) Администрации города Ростова-на-Дону от 22.12.2015 N 385 "Об утверждении Регламента работы Администрации города Ростова-на-Дону";

[распоряжением](#) Администрации города Ростова-на-Дону "О распределении обязанностей между заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону";

[распоряжением](#) Администрации города Ростова-на-Дону от 30.06.2015 N 175 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону и признании утратившим силу распоряжения Администрации города Ростова-на-Дону от 29.10.2014 N 444 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону".
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.4. При рассмотрении обращений в Администрации города Ростова-на-Дону ее должностные лица:

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

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

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

дают письменный ответ, ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3](#) настоящего Порядка;

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

1.5. Результатом рассмотрения обращений является:

письменный ответ и ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо переадресация обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения;

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

В случае поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального интернет-портала городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(абзац введен [постановлением](#) Администрации г. Ростова н/Д от 03.04.2018 N 360)

2. Требования к организации рассмотрения обращений

2.1. Почтовым адресом Администрации города Ростова-на-Дону для доставки письменных обращений является: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 47.

Гражданин может лично или через представителя (доверенное лицо) передать письменное обращение в сектор по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону (далее - сектор, управление документационного обеспечения) по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 47, кабинет 109 (телефон для справок (863) 240-91-50).

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

2.2. График (режим) работы Администрации города Ростова-на-Дону:

понедельник - четверг с 09:00 до 18:00;

пятница с 09:00 до 17:00;

перерыв с 13:00 до 13:48;

предпраздничные дни с 09:00 до 17:00;

суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Обращения в Администрацию города Ростова-на-Дону в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - в сети "Интернет") в разделе "Интернет-приемная" на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону по адресу: www.rostov-gorod.ru (далее - официальный интернет-портал городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону) или по адресу электронной почты Администрации города Ростова-на-Дону: meria@rostov-gorod.ru.

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

2.4. Факсимильные письменные обращения принимаются по телефонам: (863) 240-63-86 или (863) 240-91-50.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города Ростова-на-Дону не осуществляется.

Телефоны для справок сектора обращений, в том числе о регистрации и ходе рассмотрения поступивших обращений граждан: (863) 240-63-86, (863) 240-49-49.

2.5. Сведения о телефонных номерах, адресах нахождения и адресах электронной почты для направления обращений в структурные подразделения, отраслевые (функциональных) и территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону размещены на официальном интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону.

На информационных стендах в секторе обращений размещается следующая обязательная информация:

режим работы сектора обращений;

требования к письменным обращениям;

график личного приема граждан главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;

почтовый адрес Администрации города Ростова-на-Дону;

адрес официального интернет-портала городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону;

нормативно-правовые акты (выписки), регламентирующие порядок и сроки рассмотрения обращений;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. Информирование граждан осуществляется работниками сектора обращений по устным обращениям:

о местонахождении и графике работы Администрации города Ростова-на-Дону;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального интернет-портала городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону в сети "Интернет", адресе электронной почты Администрации города Ростова-на-Дону;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информирование граждан не осуществляется работниками сектора обращений по устным обращениям в случае, если:

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

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

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности Администрации города Ростова-на-Дону;

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

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети "Интернет";

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 22.12.2008 N 262-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации";

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Информирование граждан не осуществляется работниками сектора обращений по письменным обращениям в случае, если содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации.

2.9. Обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону, если главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации города Ростова-на-Дону, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону согласно распределению обязанностей рассматривают и направляют обращения на исполнение с соответствующим поручением в курируемый орган - по принадлежности вопроса.

Если для рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию города Ростова-на-Дону, не были установлены контрольные сроки исполнения, и оно переадресовано для рассмотрения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от

02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации в органе, в который оно переадресовано.

2.10. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону или начальником управления документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону, но не более чем на тридцать дней. При этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в сектор обращений.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

2.11.1. Срок подготовки исполнителем информации по направленному в установленном законодательством Российской Федерации порядке запросу не должен превышать пятнадцати дней.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники Администрации города Ростова-на-Дону, ответственные за исполнение поручений по рассмотрению обращений (далее - исполнители).

2.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Ростова-на-Дону, 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.14. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок и Губернатору Ростовской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.16. Обращения, направленные государственными органами в Администрацию города Ростова-на-Дону с просьбой информировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими или в более короткие сроки, установленные главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону. Если вышеуказанные сроки установлены не были, обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрацию обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган по компетенции.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию города Ростова-на-Дону или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в письменной форме уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону на основании предложения начальника управления документационного обеспечения или ответственного исполнителя.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

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

3.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками сектора обращений.

3.10. По просьбе гражданина работником сектора обращений на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения, роспись и указывается фамилия, инициалы, должность.

3.11. При поступлении в сектор обращений по факсу документов, не являющихся и не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных отраслевым (функциональным) и территориальным

органам Администрации города Ростова-на-Дону, они передаются в канцелярию Администрации города Ростова-на-Дону (далее - канцелярия) для учета и дальнейшей обработки.

3.12. Письменные обращения, поступившие в канцелярию, после первичной обработки в тот же день до 15 часов передаются под роспись в сектор обращений.

3.13. Электронные обращения, поступающие на официальный интернет-портал городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону, по системе межведомственного электронного документооборота "МЭДО", по адресу электронной почты Администрации города Ростова-на-Дону, после первичной обработки в канцелярии в тот же день до 15 часов передаются под роспись в сектор обращений.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города Ростова-на-Дону письма в конвертах с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью адресата не вскрываются и передаются сектором обращений, канцелярией в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такое письмо квалифицируется должностным лицом, которому оно адресовано как обращение, корреспонденция, в течение одного дня передается секретарем должностного лица в сектор обращений для регистрации.

3.15. Поступившие в сектор обращений письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из государственных органов, отдельно - поставленные ими на контроль, а также - по принадлежности вопросов для дальнейшей обработки.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию города Ростова-на-Дону, независимо от способов их доставки, производится работниками сектора обращений в соответствии с [пунктом 2.10 раздела 2](#) настоящего Порядка.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства "Дело" (далее - система "Дело").

3.18. Работники сектора обращений обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность и зарегистрировать в регистрационной карточке системы "Дело".

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится 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.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. При регистрации информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы "Дело". В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата регистрации обращения (автоматически);

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (согласно перечню соответствующего справочника в системе "Дело");

сведения об адресате (Администрация города Ростова-на-Дону, глава Администрации города Ростова-на-Дону, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика;

вид обращения (в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в системе "Дело" обозначен как "Вид вопроса"): заявление, предложение или жалоба;

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы "Дело", несут работники сектора обращений, а также работники структурных подразделений, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, ответственные за регистрацию обращений и организацию работы по их рассмотрению, и исполнители.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы "Дело".

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

3.23. По содержанию каждого обращения работники сектора обращений определяют исполнителя и направляют обращение на рассмотрение по принадлежности - по системе "Дело". В случае, если по обращению определяются, в том числе, соисполнители, оно направляется первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону для подготовки общего поручения с целью формирования обобщенного ответа.

Уведомление гражданину о принятии обращения к рассмотрению в Администрации города Ростова-на-Дону подписывается заведующим сектором обращений.

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

3.25. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации города Ростова-на-Дону, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

3.26. Если гражданин ранее обращался в отраслевые (функциональные) органы, территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону и его не удовлетворил полученный ответ, обращение передается для рассмотрения первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с распределением обязанностей.

При рассмотрении обращения необходимо обеспечить организацию и проведение проверок изложенных доводов с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов заявителя о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, должны быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.
(п. 3.26 в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 14.03.2022 N 187)

3.27. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону из государственных органов, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, которые определяют порядок работы по их рассмотрению.

3.28. В ответе в государственные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.29. Подлинники обращений граждан возвращаются в государственные органы только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.30. При необходимости рассмотрения подлинников обращений ответственные работники приемных первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону получают их в секторе обращений под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.31. При необходимости срочной передачи подлинника обращения главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону в течение дня работник сектора обращений получает его из соответствующей приемной исполнителя и передает по назначению под роспись.

3.32. В случае переадресации обращения в течение дня работником сектора обращений передаются в канцелярию. Работник канцелярии на копии сопроводительного письма ставит соответствующую дату, роспись и указывает свои фамилию, инициалы.

3.33. Не допускается передача обращения, находящегося на контроле в секторе обращений, от одного исполнителя другому, минуя сектор обращений. О такой передаче работником сектора обращений делается отметка в системе "Дело" и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

3.34. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными, областными законами и настоящим Порядком.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

3.36. В случае, если рассмотрение обращения поручено главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону одновременно нескольким заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону или отраслевым (функциональным), территориальным органам Администрации города Ростова-на-Дону, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации города Ростова-на-Дону обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.38. Запрос, обращение члена Совета Федерации, депутатский запрос, обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, Ростовской-на-Дону городской Думы, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Ростовской-на-Дону городской Думы, должно дать на него ответ в письменной форме не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешается безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, обращение депутата Законодательного Собрания Ростовской области, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его получения или в иной согласованный с депутатом срок.

Ответ на запрос, обращение члена Совета Федерации, депутатский запрос или обращение депутата должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

(п. 3.38 в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

3.39. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации города Ростова-на-Дону возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону или заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между приемными заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону о компетенции, ответственный работник приемной заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, которому первоначально направлялось данное обращение, в тот же день сообщает об этом по системе "Дело" начальнику управления документационного обеспечения.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

Начальник управления документационного обеспечения в тот же день направляет данное обращение по системе "Дело" начальнику правового управления Администрации города Ростова-на-Дону для правовой оценки в течение трех дней возникших разногласий, в соответствии с которым организуется его дальнейшее рассмотрение.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

3.40. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату по системе "Дело" в сектор обращений не позднее двух дней со дня получения с сопроводительным письмом в адрес заведующего сектором за подписью руководителя структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону (или уполномоченного лица) со ссылкой на правовой акт, которым установлены полномочия этого подразделения или органа.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату сектором обращений не принимается.

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

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

3.43. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Ростова-на-Дону в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Ростова-на-Дону в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Федерального [закона](#) 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 3.43 в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 03.04.2018 N 360)

3.44. Ответы на обращения граждан подписываются главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону либо иным должностным лицом по их поручению.

3.45. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве сектора обращений. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве сектора обращений.

3.46. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону, утвержденной распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону от 30.06.2015 N 175 (далее - Инструкция по делопроизводству).

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.47. Ответы на обращения граждан, информация по запросам по обращениям граждан в обязательном порядке размещаются исполнителями в системе "Дело" в день их подписания с указанием всех необходимых адресатов.

3.48. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с [пунктом 2.11 раздела 2](#) настоящего Порядка исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения исполнитель представляет в сектор обращений для изменения срока рассмотрения обращения в системе "Дело".

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке

обращения системы "Дело" в разделе "Основные реквизиты" в поле "Плановая дата РК" работником сектора обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.49. Если гражданину направляется уведомление в письменной форме о продлении срока рассмотрения его обращения, то в нем указывается срок окончательного разрешения вопроса. Обращение ставится на дополнительный контроль работником приемной первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону и сектора обращений.

3.50. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан за три дня до его истечения согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в сектор обращений для изменения контрольных сроков в регистрационной карточке системы "Дело".

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению их поручений осуществляют работники приемных, уполномоченные должностные лица курируемых структурных подразделений, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону.

3.52. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее - справочный телефонный узел) и переадресованных по компетенции в Администрацию города Ростова-на-Дону.

3.52.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в Администрацию города Ростова-на-Дону, принимаются работником сектора обращений (далее - оператор).

3.52.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднимаемого в устном обращении вопроса.

3.52.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть предоставлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

- изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;
- заявителю требуется предоставление справочной информации.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.52.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.52.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднимаемый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется исполнитель.

3.53. В случае, если при рассмотрении письменного обращения использовался его подлинник, после завершения рассмотрения он подлежит возврату в сектор обращений со всеми вложениями и приложениями.

3.54. Исполнители размещают ответы в системе "Дело", вносят в отчете об исполнении все их реквизиты, отметку об исполнении и дату.

3.55. Если ответы на обращения не содержат полной информации о решении поднятых

гражданином вопросов, а также для устранения допущенных нарушений настоящего Порядка, Инструкции по делопроизводству, работники приемных первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, сектора обращений вносят в систему "Дело" соответствующие поручения исполнителям о доработке - в срок до пяти дней.

3.56. Работники сектора обращений не снимают обращения с контроля до устранения исполнителями выявленных в ответах недостатков. При снятии обращений с контроля работники сектора обращений вносят в систему "Дело" результаты рассмотрения (из выпадающего списка в поле "Результат" в дополнительных реквизитах регистрационной карточки), фактическую дату подготовки ответов на обращения.

3.57. Оформление дел по обращениям граждан для архивного хранения осуществляется в секторе обращений в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

3.58. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.59. Ответы на обращения направляются исполнителями гражданину и другим адресатам, не включенным в электронный документооборот, по почте - через канцелярию Администрации города Ростова-на-Дону.

3.60. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации г. Ростова н/Д от 03.04.2018 N 360.

3.61. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в разделе "Дополнительные реквизиты" в поле "Примечание" регистрационной карточки системы "Дело" вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных гражданам по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителям этих приемных.

4. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону

4.1. На доклад главе Администрации города Ростова-на-Дону передаются коллективные обращения, обращения, имеющие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Ростова-на-Дону, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, а также депутатские запросы, адресованные главе Администрации города Ростова-на-Дону.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации города Ростова-на-Дону, определяются непосредственно начальником управления документационного обеспечения обращений совместно с начальником отдела обеспечения деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.3. Для принятия решения о докладе обращения главе Администрации города Ростова-на-Дону начальником управления документационного обеспечения могут направляться запросы в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону о предоставлении информации по существу поднимаемых гражданами вопросов.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

Ответ на такой запрос предоставляется в течение трех дней со дня его поступления в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону.

4.4. Поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону по обращениям граждан вносятся в раздел "Поручения" регистрационной карточки в системе "Дело" начальником отдела по обеспечению деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону - тридцать дней со дня регистрации обращения в секторе обращений, если главой Администрации города Ростова-на-Дону не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения может быть продлен главой Администрации города Ростова-на-Дону.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес главы Администрации города Ростова-на-Дону исполнителем не позже чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования главой Администрации города Ростова-на-Дону продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется уведомление о продлении в адрес заявителя.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция главы Администрации города Ростова-на-Дону "Контроль", рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, "Оперативно" - в течение десяти дней, "Срочно" - в течение пяти дней, "Весьма срочно" - в течение трех дней (исчисляемых от даты поручения). Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется начальником управления документационного обеспечения.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации города Ростова-на-Дону, исполнителям необходимо:

в течение трех дней после получения поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации города Ростова-на-Дону содержится личное поручение должностному лицу, то прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение или лицом, официально его замещающим;

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

если в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации города Ростова-на-Дону, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя главы Администрации города Ростова-на-Дону по результатам рассмотрения обращения подлежит визированию начальником управления документационного обеспечения, после чего направляется с визами соисполнителей на рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.9. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону.

Ответ подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.
(п. 4.9 в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.10. Начальник управления документационного обеспечения вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада главе Администрации города Ростова-на-Дону, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации города

Ростова-на-Дону, находятся на контроле в секторе обращений.

В случае, если в ответе, полученном от структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации города Ростова-на-Дону, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то обращение ставится на дополнительный контроль в системе "Дело" ответственным работником сектора обращений.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

4.12. Поручения, данные главой Администрации города Ростова-на-Дону во время приема граждан в ходе выездных встреч с населением, но не имеющие непосредственного отношения к конкретным обращениям граждан, заносятся в протокол (перечень) и ставятся на контроль управлением по контрольно-организационной работе и связям с общественными объединениями Администрации города Ростова-на-Дону.

Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации города Ростова-на-Дону в ходе его рабочих поездок, передаются в сектор обращений для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону организуется подготовка в течение пяти дней ответственным должностным лицом пояснительной записки на имя главы Администрации города Ростова-на-Дону о ходе рассмотрения первичного обращения и причинах повторного обращения.

Пояснительная записка направляется по системе "Дело" на визирование начальнику управления документационного обеспечения, после чего направляется главе Администрации города Ростова-на-Дону.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения главой Администрации города Ростова-на-Дону "прямых эфиров" в сетях теле- и радиовещания

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения "прямых эфиров" в сетях теле- и радиовещания (далее - "прямых эфиров") с участием главы Администрации города Ростова-на-Дону, осуществляются управлением по информационному сопровождению и взаимодействию со СМИ Администрации города Ростова-на-Дону. Обращения, направляемые для дальнейшего рассмотрения по компетенции, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, телефон.

Вопросы, не содержащие указанной информации, не являются обращением и не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Вопросы, поступившие в ходе проведения "прямых эфиров" и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направляются сектором обращений структурным подразделениям Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевым (функциональным) и территориальным органам Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в управление по информационному сопровождению и взаимодействию со СМИ Администрации города Ростова-на-Дону. Управление по информационному сопровождению и взаимодействию со СМИ Администрации города Ростова-на-Дону (далее - управление) поступившая информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, анализируется и передается телекомпаниям, проводившей "прямой эфир", для публикации на ее сайте.

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения "прямого эфира", формируется и направляется управлением в адрес главы Администрации города Ростова-на-Дону для оформления поручения об их рассмотрении.

Вопросы, заданные гражданами непосредственно в ходе проведения "прямого эфира", на которые главой Администрации города Ростова-на-Дону были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

5.3. После оформления поручений главы Администрации города Ростова-на-Дону перечень вопросов передается в сектор обращений для их регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

5.4. Регистрация указанных обращений осуществляется в системе "Дело" в течение трех дней со дня поступления в сектор обращений. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается дата проведения "прямого эфира" и наименование редакции средства массовой информации, где проводился "прямой эфир".

5.5. Обращения, поступившие в адрес главы Администрации города Ростова-на-Дону в ходе проведения "прямых эфиров", направляются для рассмотрения первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с распределением обязанностей, для организации их рассмотрения по компетенции.

5.6. Ответственный исполнитель структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону, которому поручено рассмотрение, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.7. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, а также обращения по социально значимым темам должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.8. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону.

5.9. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.10. После подготовки ответа исполнитель структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.11. Ответ на обращение подписывается первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону.

5.12. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в управление.

5.13. Копия ответа, данного заявителю, направляется исполнителем структурного подразделения, отраслевого (функционального), территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону в управление по системе "Дело".

5.14. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на первого заместителя главы Администрации города

Ростова-на-Дону и заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, которым было поручено рассмотрение обращений.

6. Личный прием граждан в Администрации города Ростова-на-Дону

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону или уполномоченными ими должностными лицами Администрации города Ростова-на-Дону по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан главой Администрации города Ростова-на-Дону проводится в форме личного приема в приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону, общественных приемных Губернатора Ростовской области и других установленных для приема граждан местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

6.3. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, уполномоченными лицами в соответствии с графиком приема граждан в приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону.

6.4. График личного приема граждан составляется в секторе обращений на год и подписывается начальником управления документационного обеспечения по согласованию с главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону. График приема граждан публикуется в СМИ, размещается на официальном портале и вывешивается на информационном стенде в секторе обращений.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

6.5. Личный прием граждан проводится заведующим сектором обращений или уполномоченными на то лицами сектора обращений с 09:00 до 12:00 ежедневно, кроме пятницы (методический день), выходных и праздничных дней.

6.6. В случае, если гражданин обратился в сектор обращений с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации города Ростова-на-Дону, к первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, к заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на заведующего сектором обращений.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан заведующим сектором.

6.7. Просьба о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главой Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.8. Обращения граждан, полученные в письменной форме или в форме электронного документа с просьбой о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются главе Администрации города Ростова-на-Дону для принятия решения о личном приеме гражданина или о приеме (принятии мер) по его поручению иным должностным лицом. Гражданину направляется уведомление за подписью начальника управления документационного обеспечения о результатах принятого главой Администрации города Ростова-на-Дону решения.

(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других должностных лиц, сектором обращений дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему должностному лицу.

6.9. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию города Ростова-на-Дону в письменной форме или в форме электронного документа, содержится просьба о личном приеме первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, после регистрации оформляется **карточка** личного приема гражданина по форме согласно приложению N 3 к настоящему Порядку и передается помощнику первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, помощникам заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощникам первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются помощникам первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону руководителя не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.10. Организация проведения личного приема первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону граждан возлагается на их помощников, заведующего сектором обращений, главного специалиста сектора обращений.

6.11. В случае отсутствия в день приема первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

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

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

6.14. 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.

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

6.15. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, 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.

6.16. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, помощником должностного лица, проводившего личный прием граждан, вносятся в регистрационную карточку системы "Дело".

6.17. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на должностное лицо, проводившее личный прием.

6.18. Повторный прием по одному и тому же вопросу к главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

6.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.21. Первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону при выезде в районы города с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

6.22. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощников первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону либо на уполномоченное лицо.

6.23. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в сектор обращений и направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе "Дело", в поле "Примечание" вносится ключевое словосочетание "Информационная группа".

6.24. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в сектор обращений для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается заведующим сектором обращений помощнику должностного лица, проводившего личный прием граждан, для доработки.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, их помощниками, начальником правового управления Администрации города Ростова-на-Дону, начальником управления документационного обеспечения, начальником отдела обеспечения деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону, заведующим сектором обращений, а также руководителями иных структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.
(в ред. [постановления](#) Администрации г. Ростова н/Д от 23.08.2017 N 775)

7.3. Сектором обращений на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

7.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших от полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из государственных органов власти и поставленных ими на контроль, Региональной общественной приемной Председателя Партии "Единая Россия" в Ростовской области, общественных приемных Губернатора Ростовской области, в ходе личных приемов, "прямых эфиров", а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

контроль исполнения поручений (резолюций) главы Администрации города Ростова-на-Дону по рассмотрению обращений (мониторинг);

контроль исполнения должностными лицами поручений по рассмотрению обращений граждан: первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководителями структурных подразделений отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы всем адресантам.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации города Ростова-на-Дону, а также ее должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Ростова-на-Дону, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации города Ростова-на-Дону.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Ростова-на-Дону, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Ростова-на-Дону подается в письменной форме или в форме электронного документа и рассматривается в соответствии с Порядком.

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

8.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону направляются на

рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону.

8.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня ее регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону.

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону
П.П.ВОЛОШИН

Приложение N 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Ростова-на-Дону

Администрация города Ростова-на-Дону
г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 47,
телефоны для справок: 240-63-86, 240-49-49

Уведомление о принятии обращения к рассмотрению

Адрес:

Кому:

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону _____.20____, зарегистрировано _____.20____ за N ГП-____/____ и находится на контроле в приемной первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону)_____.

Уведомляем о направлении Вашего обращения в соответствии с **ч. 3 ст. 8** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" для ответа по компетенции _____ в _____.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

Должность _____ (ФИО)

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону
П.П.ВОЛОШИН

Приложение N 2

к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Ростова-на-Дону

Администрация города Ростова-на-Дону
г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 47,
телефоны для справок: 240-63-86, 240-49-49

Кому:

Копия заявителю:
адрес:

Уведомление о переадресации обращения

В соответствии с **ч. 3 ст. 8** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем для рассмотрения в пределах компетенции поступившее _____ (дата) в Администрацию города Ростова-на-Дону обращение _____ (ФИО заявителя), проживающего(ей) по адресу: _____, зарегистрированное _____ за N _____, по вопросу _____.

О результатах рассмотрения необходимо сообщить заявителю в установленный законом срок.

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону

(ФИО)

Заведующий сектором по работе
с обращениями граждан общего отдела
Администрации города Ростова-на-Дону

(ФИО)

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону
П.П.ВОЛОШИН

Приложение N 3
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Ростова-на-Дону

Администрация города Ростова-на-Дону
344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 47

КАРТОЧКА
личного приема гражданина N _____
"_____" "_____" 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина, контактный телефон)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

(должность, ФИО уполномоченного лица, проводившего личный прием)

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме, дата, подпись)

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону
П.П.ВОЛОШИН

Приложение N 4
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Ростова-на-Дону

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

В Администрацию города
Ростова-на-Дону (ФИО)
или
главе Администрации города
Ростова-на-Дону (ФИО)
или
первому заместителю
главы Администрации
города Ростова-на-Дону (ФИО)
или
заместителю главы
Администрации города
Ростова-на-Дону (ФИО)
от _____
(ФИО)

(адрес фактического проживания)

(телефоны: сотовый, домашний)

Уважаемый(ая) имя, отчество!

(далее в произвольной форме излагается текст обращения)

(фактическая дата подачи обращения)

(личная подпись гражданина)

Начальник общего отдела
Администрации
города Ростова-на-Дону
П.П.ВОЛОШИН