



Председатель Ростовской-на-Дону городской Думы

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «10» марта 2026г.

г. Ростов-на-Дону

№ 74

Об утверждении «Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 №540-ЗС «Об обращениях граждан»,

1. Утвердить «Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе» согласно приложению к распоряжению.

2. Руководителю аппарата городской Думы (Меньшиков П.В.), руководителям структурных подразделений аппарата городской Думы обеспечить организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе в соответствии с настоящим распоряжением.

3. И.о. начальника отдела по документообороту и обращениям граждан аппарата городской Думы (Конкина Н.А.) ознакомить муниципальных служащих аппарата Ростовской-на-Дону городской Думы с настоящим «Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе».

4. Распоряжение Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы от 26.03.2025 №40 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Ростовской-на-Дону городской Думы П.В. Меньшикова.

Председатель
Ростовской-на-Дону
городской Думы



Л.А. Новосельцева

Распоряжение вносит
отдел по документообороту и
обращениям граждан аппарата
городской Думы

Приложение
к распоряжению
Председателя Ростовской-на-Дону
городской Думы
от «10» марта 2026г. № 74

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в Ростовской-на-Дону городской Думе

Раздел I
Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Ростовской-на-Дону городской Думе (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан и устанавливает единые требования к организации работы с письменными и устными обращениями, обращениями в форме электронного документа, поступившими в адрес Ростовской-на-Дону городской Думы (далее – городская Дума), Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, его заместителей, депутатов городской Думы, включая организацию личного приема граждан.

2. Правом на обращение в городскую Думу обладают граждане Российской Федерации (далее – граждане), объединения граждан, в том числе юридических лиц, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – заявитель).

3. Заявители могут обращаться в городскую Думу как лично, так и через своих представителей, полномочия которых оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае личного обращения в городскую Думу представитель заявителя предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и прилагает к заявлению документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением от имени заявителя (подлинник или нотариально заверенную копию).

4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:
обращение гражданина в городскую Думу (далее - обращение) - предложение, заявление, жалоба гражданина, поступившие в городскую Думу в устной или письменной форме, либо в форме электронного документа;

устное обращение (обращение в устной форме) - обращение на личном приеме к Председателю Ростовской-на-Дону городской Думы, заместителю Председателя городской Думы, депутату городской Думы;

письменное обращение - обращение, направленное посредством почтовой связи, переданное на личном приеме Председателю Ростовской-на-Дону городской

Думы, заместителю Председателя городской Думы, депутату городской Думы, либо оставленное в ящике для обращений граждан;

электронное обращение - обращение, поступившее в городскую Думу в форме электронного документа на электронную почту городской Думы, или через официальный интернет-портал.

Понятия, используемые в настоящем Порядке, и не регламентированные его положениями, применяются в значениях, определённых в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

5. Перечень правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений:

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон);

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

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

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Областной закон Ростовской области от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областной закон Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областной закон Ростовской области от 09.10.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»;

Устав города Ростова-на-Дону;

Положением о муниципальной службе в городе Ростове-на-Дону.

6. Учёт и регистрация обращений, а также организация работы по рассмотрению обращений возлагается на отдел по документообороту и обращениям граждан аппарата городской Думы (далее – отдел по документообороту), главного специалиста приемной Председателя городской Думы, специалистов приемных заместителей Председателя городской Думы, кураторов постоянных комиссий городской Думы (сотрудников контрольно-организационного отдела аппарата городской Думы), помощников депутатов городской Думы.

7. Отдел по документообороту готовит ежеквартальные и годовые информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях.

8. Результатом рассмотрения обращения является:

предоставление заявителю ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

возвращение обращения заявителю в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

направление обращения заявителя в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

сообщение заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения электронного адреса официального интернет-портала, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении;

оставление обращения без ответа, в случае если текст обращения не поддается прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

оставление обращения без ответа и регистрации по существу поставленных в нём вопросов, в случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

принятие решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, в случае если в нём содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае заявитель, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

оставление обращения без ответа, в случае если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чём сообщается заявителю, направившему обращение;

оставление обращения без ответа и регистрации, в случае если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершённом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу городской Думы: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 47.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по документообороту по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 47, каб. 319а.

График (режим) работы городской Думы:

понедельник – четверг	– 9.00 – 18.00;
пятница	– 9.00 – 16.45;
предпраздничные дни	– 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье	– выходные дни;
перерыв	– 13.00 – 13.45.

Электронные обращения направляются по адресу электронной почты городской Думы: duma@rostovduma.ru.

Телефон для справок: (863) 269-43-98, 240-63-59.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений городской Думы размещаются на официальном интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону: www.rostov-gorod.ru (далее - официальный интернет-портал).

10. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших обращений граждан представляется по телефону – (863) 269-43-98, 240-63-59.

11. Личный прием граждан в городской Думе осуществляется Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы, депутатами городской Думы в соответствии с графиком приема граждан. Информация о правилах личного приема размещается на официальном интернет-портале.

12. Информирование заявителей.

Работники отдела по документообороту осуществляют информирование заявителей:

- о месте нахождения и графике работы городской Думы;
- о справочных телефонах и почтовом адресе городской Думы;
- об адресе электронной почты городской Думы;
- о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

- о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме, в том числе в электронной форме.

13. Требования к форме и характеру взаимодействия работников городской Думы с заявителями.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и чёткость её изложения.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, в ответах на телефонные звонки работники отдела по документообороту в вежливой (корректной) форме информируют заявителей

по интересующим их вопросам. В случае если возможность ответить на поставленный вопрос отсутствует, заявителю сообщается телефонный номер, по которому возможно получение необходимой информации.

При ответе на телефонный звонок работники отдела по документообороту называют наименование структурного подразделения городской Думы, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

14. Требования к оформлению информации на официальном интернет-портале.

На официальном интернет-портале размещается информация о работе городской Думы с обращениями, в том числе:

1) порядок и время приема обращений (график работы, почтовый адрес городской Думы, адреса электронной почты и т.д.);

2) порядок рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

3) график личного приема граждан Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы, депутатами городской Думы.

Раздел II

Требования к оформлению письменных обращений

15. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование городской Думы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы, запроса;

личную подпись заявителя;

дату написания обращения.

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

16. Электронное обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком.

В электронном обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе. В случае направления обращения в электронной форме в городскую Думу с

использованием официального интернет-портала городской Думы и Администрации города обращение заполняется в специальной электронной форме.

Раздел III

Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

17. Основанием для рассмотрения обращений заявителей является поступление обращения в городскую Думу.

18. Обращения, поступившие в городскую Думу, в соответствии с действующим законодательством рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

19. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления Председатель Ростовской-на-Дону городской Думы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, заявитель, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

20. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

21. Письменные обращения, доставленные в городскую Думу непосредственно заявителем или его представителем, принимаются и регистрируются работником отдела по документообороту в порядке, установленном разделом IV настоящего Порядка.

22. К тексту обращения, полученному посредством почтовой связи, прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или, когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

23. Поступившие в адрес городской Думы письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом по документообороту в приемную должностного лица, которому они адресованы, или в контрольно-организационный отдел аппарата городской Думы (далее – контрольно-организационный отдел), если письмо адресовано депутату городской Думы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 2 дней передается помощником должностного лица, специалистом контрольно-организационного отдела в отдел по документообороту для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

24. Обращения, поступившие в отдел по документообороту после 16.00 часов, регистрируются следующим днем.

Раздел IV

Порядок регистрации обращений

25. Все поступающие в городскую Думу обращения граждан регистрируются ответственным специалистом отдела по документообороту аппарата городской Думы в системе «Lotus Notes» в течение 3 дней с момента их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

26. Информация о персональных данных заявителей, содержащаяся в обращениях хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

27. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, начинается с номера 1 и ведётся в хронологическом порядке.

28. При регистрации поступившего в отдел по документообороту обращения в электронную регистрационную карточку программного комплекса «Lotus Notes» вносятся следующие сведения:

- вид обращения;
- место регистрации;
- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- корреспондент (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (ей);
- регион;
- город;
- почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- телефон (при наличии);
- тип обращения;
- тематика – вопрос обращения;
- краткое содержание обращения;
- количество листов обращения;
- количество приложений обращения (при наличии);
- информация о предыдущих обращениях.

29. Обращения граждан, поступившие в городскую Думу, на имя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, зарегистрированные в системе «Lotus Notes», ставятся на «Контроль» главным специалистом приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы.

Обращения граждан, поступившие в городскую Думу, на имя заместителя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, зарегистрированные в

системе «Lotus Notes», ставятся на «Контроль» главным специалистом приемной заместителя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы.

30. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более заявителями) в электронную регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учёт производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию заявителя, в адрес которого другие заявители просят направить ответ, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учётной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, из которой они поступили.

31. Письма организаций (учреждений) (обращения, оформленные на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней о рассмотрении обращений граждан, обращения граждан, адресованные депутатам, и направленные на почтовый и/или электронные адреса городской Думы регистрируются работниками отдела по документообороту, как входящая документация.

32. При регистрации на первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте в правом нижнем углу работником отдела по документообороту проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

33. При сдаче обращения в отдел по документообороту лично на копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в городскую Думу с указаниями даты поступления.

34. Регистрация электронных обращений осуществляется аналогично порядку регистрации письменных обращений.

35. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Закона). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

36. После регистрации, обращения незамедлительно передаются Председателю Ростовской-на-Дону городской Думы, заместителям Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы через приемные, а также посредством системы «Lotus Notes» и системе «Дело», для рассмотрения и наложения резолюции.

Обращения граждан, адресованные депутатам городской Думы, передаются посредством системы «Lotus Notes» и через индивидуальную ячейку депутата городской Думы, расположенную в контрольно-организационном отделе.

37. Исполнителям направляется копия обращения.

Раздел V

Рассмотрение обращений

38. Исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящим Порядком.

39. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в таком поручении первым (ответственный исполнитель). Таким лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

40. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Ростовской-на-Дону городской Думы 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 городскую Думу или одному и тому же должностному лицу.

Сообщение о прекращении переписки направляется заявителю в 30-дневный срок со дня его регистрации.

41. При рассмотрении повторного обращения, то есть обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, имеющаяся с таким заявителем переписка анализируется и при необходимости повторное обращение может быть поставлено на контроль.

42. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений, в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

43. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

44. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица городской

Думы обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений.

Раздел V¹

Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

44.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 №647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 №53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

44.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

44.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в городской Думе.

44.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение 3 дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

44.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

44.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся отделом по документообороту на дополнительный контроль.

44.7. 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.

44.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

44.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

44.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы, либо иным должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращение (по согласованию с Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы).

44.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц городской Думы в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

Раздел VI

Ответы на обращения

45. По результатам рассмотрения заявителю направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, установленный пунктом 18 раздела III настоящего Порядка.

46. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

47. Ответ на обращение граждан подписывается Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы, либо иным должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения (по согласованию с Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы), заместителем председателя Ростовской-на-Дону городской Думы.

48. В регистрационной карточке системы «Lotus Notes» главный специалист приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, главный специалист приемной заместителя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, ставит отметку об исполнении обращения.

49. При принятии Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы, заместителем Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы решения о

продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Lotus Notes» в разделе «Контроль» главным специалистом приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, главным специалистом приемной заместителя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы проставляется новый срок рассмотрения обращения.

Гражданину дается промежуточный ответ, в котором указывается срок окончательного разрешения вопроса.

50. Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Председатель Ростовской-на-Дону городской Думы.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу городской Думы, ответ подписывается указанным в поручении должностным лицом, или иным уполномоченным лицом.

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

52. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению, если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в отделе по документообороту. Копии отправленных гражданину документов также хранятся в отделе по документообороту.

53. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланке письма Ростовской-на-Дону городской Думы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

54. Подлинники обращений граждан возвращаются в органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

55. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел по документообороту.

56. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по документообороту, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации обращения, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона работника, подготовившего ответ. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у Исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

57. Главный специалист приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, главный специалист приемной заместителя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы определяет результат рассмотрения обращения, в частности: «Разъяснено», «Переадресация», «Обращение не подлежит рассмотрению», «Отказ заявителя от рассмотрения обращения» и вносит соответствующую отметку в системе «Lotus Notes».

58. Ответы на обращения направляются специалистом отдела по документообороту гражданину и другим адресатам, не включенным в электронный документооборот, по почте – через отдел по документообороту.

59. Ответ на электронное обращение направляется заявителю в электронной форме на адрес электронной почты, указанный в обращении, или по желанию гражданина – в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Раздел VII

Организация личного приёма граждан

61. Личный приём граждан осуществляется Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы и депутатами городской Думы.

62. Организацию личного приёма граждан Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы осуществляет главный специалист приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, депутата городской Думы – его помощник (далее – ответственное лицо).

63. К личному приёму Председателем Ростовской-на-Дону городской Думы главный специалист приемной совместно с отделом по документообороту готовят материалы по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, а также в случае необходимости приглашают для участия в приёмах руководителей, к компетенции которых относится разрешение вопросов, поставленных заявителями.

64. Не позднее 1 дня до даты личного приёма, материалы передаются Председателю Ростовской-на-Дону городской Думы для ознакомления и выработки проекта решения по поставленным заявителями вопросам.

65. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. В исключительных случаях возможен приём вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

66. При проведении личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема.

67. Во время проведения личного приёма заявитель вправе изложить свое обращение устно либо представить письменное обращение, которое передаётся

на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведётся в соответствии с разделами III – V настоящего Порядка.

68. По окончании личного приёма заявителю дается ответ на его обращение.

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.

69. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях разъясняется, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение и дан письменный ответ по существу.

70. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию городской Думы, Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, депутата городской Думы, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

72. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращён.

Раздел VIII

Хранение материалов по результатам рассмотрения обращений граждан

73. Обращения и информация о результатах рассмотрения обращений хранятся в отделе по документообороту.

74. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (при наличии проведения);
- копия ответа заявителю, а также (при наличии) копии промежуточных ответов заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (при наличии).

75. Срок хранения сформированных «дел» по обращениям граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет после окончания календарного года, в котором было рассмотрено обращение. По истечении срока хранения «дела» подлежат уничтожению в установленном порядке.

Раздел IX

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

76. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятию 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.

77. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам системы «Lotus Notes» и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место осуществляется в соответствии с поручением Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы.

78. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступающих на имя Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы и его заместителей, осуществляется руководителем аппарата городской Думы.

Депутаты городской Думы осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступающих в их адрес.

79. Контроль за сроками исполнения поручений по резолюции Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, сроками рассмотрения обращений осуществляется отделом по документообороту, по резолюции заместителей Председателя городской Думы – специалистами приемных заместителей, адресованные депутатам – помощниками депутатов, сотрудником контрольно-организационного отдела – куратором постоянной комиссии, членом которой является депутат. Организацию делопроизводства по исполнению поручений Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы осуществляют главный специалист приемной Председателя Ростовской-на-Дону городской Думы, специалист отдела по документообороту.

80. Контроль за исполнением поручений, данных в целях рассмотрения обращений, включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов Исполнителями о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

Раздел X
Ответственность должностных лиц
при рассмотрении обращений

81. Должностные лица несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством.

82. Исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

83. При уходе в отпуск (на больничный) работник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении материалы по обращениям временно замещающему его работнику.

При освобождении от замещаемой должности работник обязан сдать все переданные ему на исполнение материалы работнику отдела по документообороту, ответственному за работу с обращениями граждан.

Руководитель аппарата
городской Думы



П.В. Меньшиков

Приложение
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
Ростовской-на-Дону
городской Думе

Форма карточки личного приёма

(наименование органа)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № _____

Дата приема	«__» _____ 202__ г.	
Ф.И.О. гражданина		
Адрес места жительства:		
Эл. почта		
Контактный телефон:		
Краткое содержание обращения: 		
Отметка о результатах приема	☐	Дано устное разъяснение (письменного ответа не требуется).
	☐	Предложено подать обращение в письменной форме.

	☐	Принято обращение в письменной форме.
	☐	Дано поручение (расшифровать) _____
	☐	Другое (расшифровать) _____ _____ _____
Отметка о получении письменного обращения во время личного приема	Дата «__» «_____» 202__ г.	
Дополнительные сведения		

Лицо, проводившее прием (должность, Ф.И.О.) _____

Я подтверждаю, что даю согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»:

(подпись, Ф.И.О.)