



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2023

№

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

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»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону согласно приложению № 1 к постановлению.

2. Утвердить карточку устного обращения по форме согласно приложению № 2 к постановлению.

3. Утвердить примерную форму обращения по форме согласно приложению № 3 к постановлению.

4. Утвердить карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 4 к постановлению.

5. Признать утратившими силу:

5.1. Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

5.2. Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 23.08.2017 № 775 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка

организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

5.3. Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 03.04.2018 № 360 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» (ред. от 23.08.2017).

5.4. Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 14.03.2022 № 187 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» (ред. от 03.04.2018).

5.5. Постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 27.04.2023 № 406 «О внесении изменений в постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» (ред. от 14.03.2022).

6. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в городской газете «Ростов официальный».

7. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам Новицкого А.Г.

Глава Администрации
города Ростова-на-Дону

А.В. Логвиненко

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

1. Общие положения

1.1. 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, письменных и электронных обращений граждан (далее – обращения), принятию по ним решений и направлению ответов в сроки, установленные 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

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

Областным законом Ростовской области от 09.10.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом города Ростова-на-Дону;

решением Ростовской-на-Дону городской Думы от 26.02.2008 № 357 «О принятии «Положения о муниципальной службе в городе Ростове-на-Дону»;

распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону от 22.12.2015 № 385 «Об утверждении Регламента работы Администрации города Ростова-на-Дону»;

распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону от 19.07.2017 № 184 «О распределении обязанностей между заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону»;

распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону от 26.08.2020 № 200 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения, за исключением обращений в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане).

1.4. При рассмотрении обращений граждан 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;

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. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию города Ростова-на-Дону, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы

других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.31-3.37 настоящего Порядка, в случае, предусмотренном пунктом 3.35 настоящего Порядка на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом рассмотрения обращений является:

письменный ответ, 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 либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2. Организация рассмотрения обращений

2.1. Почтовый адрес Администрации города Ростова-на-Дону для доставки письменных обращений: 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 обращений, управление) по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 47, кабинет 109 (телефон для справок +7(863) 240-91-50).

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 Интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону по адресу: www.rostov-gorod.ru (далее – официальный портал) или по адресу электронной почты Администрации города Ростова-на-Дону: rostov@donland.ru.

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

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется по номеру: +7(863) 240-91-50 путем заполнения карточки устного обращения, по форме согласно приложению № 2 к настоящему постановлению, работниками сектора обращений.

Телефоны для справок сектора обращений, в том числе о регистрации и ходе рассмотрения поступивших обращений граждан: +7(863) 240-63-86, +7(863) 240-49-49, +7(863) 240-20-06.

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

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных стендах в холле приемной граждан (каб. № 115), а также на официальном портале.

На информационных стендах в секторе обращений размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес Администрации города Ростова-на-Дону;

- адрес официального портала;

- режим работы сектора обращений;

- 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;

- 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 портала;

- 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;

если содержание обращения, по которому задаётся вопрос, не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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;

требует осуществления мероприятий по её сбору, обобщению или анализу.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Каждое обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону, подлежит обязательной регистрации в секторе обращений.

3.2. Учёт, систематизация и анализ обращений граждан осуществляется с использованием системы «Дело».

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется работниками сектора обращений.

По просьбе гражданина специалистом или старшим инспектором сектора обращений на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп о принятии с датой поступления обращения.

Примерная форма обращения утверждена согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

3.4. Корреспонденция, которая не относится к обращениям граждан и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившая в сектор обращений в письменной форме, в форме электронного документа, передаётся в день поступления в канцелярию Администрации города Ростова-на-Дону.

3.5. Письменные обращения, поступившие в канцелярию Администрации города до 13.00, после первичной обработки передаются в сектор обращений в тот же день до 15 часов, поступившие после 13.00, передаются до 17.30 – под роспись в специальном журнале.

3.6. Электронные обращения, поступающие на официальный электронный адрес Администрации города Ростова-на-Дону: rostov@donland.ru, специалистами канцелярии в 13.00 и в 17.30

(в пятницу – в 16.00) загружаются в сетевую папку сектора обращений (ОГ) для последующей регистрации в системе «Дело».

3.7. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются для отправки работником сектора обращений в канцелярию не позднее следующего дня после дня регистрации документа в системе «Дело».

3.8. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с даты поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону.

Обращения и запросы депутатов всех уровней регистрируются в день поступления.

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

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.

3.9. 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 и зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело».

3.10. 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.

3.11. Для регистрации обращения выбирается группа документов «Текстовая группа документов». В регистрационную карточку системы «Дело» на вкладке «Основные» 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, соответствующая рубрике на ССТУ.РФ;
вид обращения (в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в системе «Дело» обозначен как «Вид вопроса»): заявление, предложение или жалоба;
кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
коллективность;
гражданство заявителя (при наличии информации);
форма обращения (устное, письменное, в форме электронного документа).

3.12. В случае, если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого граждане просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили. Если обращение без подписей поступило от жильцов многоквартирного дома, подписантом указываются «Жильцы дома № ____».

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

3.14. 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.

3.15. По содержанию каждого обращения работники сектора обращений определяют исполнителя, при необходимости указывают особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.) и направляют обращение на рассмотрение по принадлежности по системе «Дело».

По коллективным, резонансным, имеющим наибольшую социальную значимость обращениям, а также по обращениям о неудовлетворённости ранее полученными ответами управление вправе запрашивать информацию от исполнителей о результатах рассмотрения.

3.16. В случае, если в обращении содержатся несколько вопросов, относящихся к компетенции двух и более заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, оно направляется по системе «Дело» первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону для формирования поручений с целью подготовки обобщенного ответа.

3.17. 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 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 в сектор обращений для регистрации.

3.18. 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.

3.19. 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, главами администраций районов, лицами, их замещающими, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

3.20. При регистрации обращений граждан работниками сектора обращений устанавливаются внутренние – сокращенные сроки рассмотрения граждан.

3.21. 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, начальником управления, заведующим сектором обращений, но не более чем на тридцать дней. При этом, исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

3.23. 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.

3.24. Запрос, обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, Ростовской-на-Дону городской Думы, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону по вопросам, связанным с их деятельностью (далее – обращение депутата), направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому

они адресованы.

Обращения члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней со дня получения.

Срок рассмотрения запроса, обращения депутата Законодательного Собрания Ростовской области – не позднее четырнадцати дней со дня его получения или иной согласованный с депутатом срок.

3.25. Обращения граждан, содержащие сообщения об аварийных ситуациях, а также вопросы справочно-информационного характера рассматриваются в течение 7 календарных дней со дня регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону.

3.26. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники Администрации города Ростова-на-Дону, ответственные за исполнение поручений по рассмотрению обращений.

3.27. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.28. 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 обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

3.29. В случае переадресации путем почтового отправления, обращение не позднее дня, следующего за днём подписания сопроводительного письма и уведомления заявителю о переадресации, передаётся специалистом

сектора обращений в канцелярию. Работник канцелярии на копии сопроводительного письма, уведомления ставит дату, роспись, и указывает свои фамилию и инициалы.

3.30. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации в органе, в который оно переадресовано.

3.31. 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.

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

3.33. 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 оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.34. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, обращение не направляется на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

3.35. В случае поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном портале, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального портала, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.36. 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.

3.37. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (не менее 3-х раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направлявшимися обращениями, 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 Администрации города Ростова-на-Дону, 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 принимается первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководителями отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону.

3.38. При необходимости рассмотрения оригиналов обращений, ответственные за работу с обращениями граждан специалисты приемных первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону получают их в секторе обращений и возвращают под роспись.

3.39. 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 руководителям отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, ответственным за организацию рассмотрения обращения и своевременную подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). При этом, соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее трёх дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.40. 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.

3.41. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату по системе «Дело» в сектор обращений (в срок – не позднее двух дней со дня получения на рассмотрение) с сопроводительным письмом в адрес начальника управления за подписью руководителя функционального 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 и предложением о направлении обращения по компетенции.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.42. В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между 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 течение 2-х дней со дня получения обращения на рассмотрение направляет в адрес начальника управления письмо с аргументами о принадлежности вопроса (вопросов).

В случае если спор не разрешён, ответственный исполнитель определяется первым заместителем главы Администрации города.

3.43. Если гражданин ранее обращался в отраслевые (функциональные), 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.

3.44. При рассмотрении повторного обращения необходимо организовать проведение проверок изложенных доводов с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный приём, телефонный разговор).

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.

3.45. В случае, если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его обращения, а также порядок обжалования принятого решения.

3.46. 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.

3.47. Для подготовки ответа на обращение в системе «Дело» создается проект, который связывается с обращением и визируется должностными

лицами в соответствии с компетенцией.

После утверждения проекта ответ направляется адрес заявителя (другим корреспондентам). В дополнительных реквизитах регистрационной карточки ответа исполнителем проставляются две «галочки» для синхронизации с «Дело-ПРО». В отчете об исполнении вносится результат и реквизиты ответа.

3.48. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан полный объективный ответ надлежащего качества на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, определены этапы и сроки выполнения работ, с указанием размеров денежных средств на их реализацию, завершены все мероприятия и работы, проставлены все необходимые дополнительные реквизиты (в РК ответа, в том числе для синхронизации с «Дело-ПРО») и даны письменные ответы всем необходимым адресатам.

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.

3.49. В случае, если ответы на обращения не содержат полной информации о решении поднятых гражданином вопросов, а также не соответствуют требованиям Инструкции по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону специалисты 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 трёх дней.

3.50. 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.

3.51. В случае, если согласно сопроводительному письму к обращению, поступившему из государственного органа, требуется направить ответ заявителю и проинформировать о результатах, корреспонденту сообщается о направлении ответа гражданину с указанием его реквизитов.

3.52. Ответы заявителям и в государственные органы подготавливаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Ростова-на-Дону.

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

3.53. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа.

В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

3.54. Ответы, уведомления гражданам в форме электронного документа отправляются адресатам с единого электронного ящика Администрации города Ростова-на-Дону в день подписания и регистрации в системе «Дело». Для этого исполнители проставляют в регистрационной карточке ответа «галочку» в поле «Готов к отправке с единого электронного ящика».

3.55. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

3.56. Специалисты сектора обращений не снимают обращения с контроля до устранения исполнителями выявленных в ответах недостатков. При снятии обращений с контроля специалисты сектора обращений заполняют в системе «Дело» результаты рассмотрения в дополнительных реквизитах регистрационной карточки, фактическую дату подготовки ответов на обращения.

3.57. Ответы, уведомления гражданам в письменной форме передаются исполнителями в день регистрации в канцелярию Администрации города Ростова-на-Дону для отправки по почте.

3.58. Для отправки ответа по «МЭДО» исполнитель регистрирует РК документа в системе «Дело» с заполнением всех обязательных реквизитов и связей, при этом использует шаблон документа «Основной_59....», преобразованный в формат pdf. Данный документ должен быть подписан действующей электронной подписью руководителя. У адресатов проставляется вид отправки: «МЭДО» и дата отправки.

3.59. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются для отправки работниками сектора обращений в канцелярию в день их поступления и регистрации, соответственно.

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

4.1. На рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону направляются обращения, имеющие социально и общественно значимый характер, в том числе коллективные, а также обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Ростова-на-Дону, функциональных подразделений, отраслевых (функциональных)

и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, а также обращения депутатов, депутатские запросы, адресованные главе Администрации города Ростова-на-Дону, запросы, требования и представления органов прокуратуры, обращения, направленные из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в ЮФО, уполномоченным по правам человека в РО, уполномоченным по правам ребёнка в РО: на бумажном носителе – поступившие в письменной форме, по системе «Дело» – поступившие в форме электронного документа (с проектом резолюции, подготовленным начальником управления).

4.2. Обращения, передаваемые на рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону, определяются начальником управления совместно с начальником отдела обеспечения деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону.

4.3. Поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону по обращениям граждан вносятся в регистрационную карточку в системе «Дело» начальником отдела по обеспечению деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону.

4.4. 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.

4.5. Обращения граждан, по которым имеется резолюция главы Администрации города Ростова-на-Дону «Контроль» рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, «Оперативно» – в течение десяти календарных дней, «Срочно» – в течение пяти календарных дней, «Весьма срочно» – в течение трех календарных дней (исчисляемых с даты поручения).

4.6. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону, находятся на контроле в секторе обращений.

При рассмотрении обращений, которые находятся на контроле главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону, главы администраций районов города должны провести встречу с (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения. Если в соответствии с поручением главы Администрации города Ростова-на-Дону по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на его имя, то в тексте указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

4.7. В ответах, подготовленных по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону за его подписью, помимо конкретного случая

необходимо указывать общую информацию о реализуемых подобных проектах и выполненных работах в целом по городу, дату проведения встречи или телефонного разговора, ФИО проводившего их руководителя.

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

Ответ на обращение, рассмотренное по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону, подписывается тем должностным лицом, которому оно давалось.

4.9. Доклад на имя главы Администрации города Ростова-на-Дону по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме и подлежит визированию соисполнителями, а также начальником управления (проект, содержащий предложение о выделении финансирования визируется заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону – начальником казначейства), после чего направляется с визами на рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону.

4.10. Начальник управления вправе вернуть на доработку проект ответа заявителю или информацию, подготовленную для доклада главе Администрации города Ростова-на-Дону, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. В случае нарушения срока исполнения поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону, в докладе прописывается какие меры приняты к виновному должностному лицу. К проекту доклада, а также к проекту ответа за подписью главы Администрации города Ростова-на-Дону прикладываются объяснительная записка на имя главы Администрации города и приказ о наказании виновного должностного лица

4.12. В случае, если в ответе, полученном от функционального подразделения, отраслевого (функционального) и территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению глав 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» специалистами сектора обращений.

4.13. Результаты исполнения поручений главы Администрации города Ростова-на-Дону исполнители подтверждают фотоматериалами, иными документами.

4.14. В случае, если срок исполнения поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону нарушен, то к проекту доклада на его имя или ответа заявителю (другим корреспондентам) за его подписью подвешиваются объяснительная записка и приказ о наказании виновного должностного лица (исполнителя), в тексте доклада указываются его ФИО, должность и номер приказа.

4.15. Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации города Ростова-на-Дону в ходе выездных встреч с населением в районах города, передаются в управление для регистрации в системе «Дело»

и оформления протокола соответствующих поручений исполнителям.

При регистрации данных обращений в системе «Дело», в поле «Примечание» вносятся ключевые слова: «Встреча. Название района, Дата».

4.16. 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.

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

5.1. 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.

5.2. Личный прием граждан, осуществляемый главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, проводится в помещении приёмной граждан Администрации города Ростова-на-Дону.

По согласованию с гражданами личный прием может быть проведен в режиме видео-конференц-связи, при этом заявители могут находиться в видео-студии Администрации города Ростова-на-Дону, в видео-студиях администраций районов города или иных помещениях.

5.3. 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 графиком, утверждённым главой Администрации города Ростова-на-Дону на год.

5.4. Утвержденный график личного приема граждан размещается на официальном портале, на информационном стенде в холле приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону.

5.5. 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.

5.6. Письменные обращения непосредственно от граждан с просьбой о записи на личный приём принимаются специалистами сектора обращений.

5.7. Консультирование граждан по вопросам записи на личный приём проводится заведующим сектором обращений с 09:00 до 12:00 ежедневно,

кроме пятницы (методический день), выходных и праздничных дней.

5.8. Главе Администрации города Ростова-на-Дону на бумажном носителе и по системе «Дело» направляются обращения граждан с просьбой о личном приёме.

В соответствии с распределением обязанностей и по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону, личный приём граждан может проводить первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону.

5.9. Другие обращения с просьбой о записи на личный приём регистрируются в системе «Дело» в соответствии с распределением обязанностей – на соответствующего заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону. Ответ по существу вопроса направляется в течение 30 дней.

Одновременно создаётся РК «ГП-ЛП/...» для организации приёма – с плановой датой, соответствующей дате проведения приёма, (согласно графику).

5.10. Если в резолюции главы Администрации города Ростова-на-Дону содержится личное поручение, то прием гражданина должен быть проведен тем должностным лицом, которому дано поручение или лицом, официально его замещающим.

В случае, если обращение с просьбой о личном приеме направлено главой Администрации города Ростова-на-Дону с соответствующим поручением нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

5.11. Заявителю направляется уведомление за подписью начальника управления о том, кем, в соответствии с поручением главы Администрации города Ростова-на-Дону, когда и в какое время будет проведен личный приём.

5.12. Организация приёма главы Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется начальником управления и заведующим сектором обращений.

5.13. Начальник управления, заведующий сектором обращений запрашивают (устно, по системе «Дело») в функциональных подразделениях, отраслевых (функциональных), территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону материалы к приёму главы Администрации города Ростова-на-Дону: информацию о проработке вопроса (с указанием характеристики объекта, объема и срока выделения финансирования, срока размещения закупки, срока заключения контракта, объёмов, видов и сроков выполнения работ), информационную справку по данному направлению деятельности, графические, фото-материалы, карту с обозначением места положения объекта, уточненные данные о заявителе.

5.14. Материалы к приёму главы Администрации города Ростова-на-Дону предоставляются в срок не позднее трёх рабочих дней с даты получения поручения начальника управления, заведующего сектором обращений.

Подготовленные к приёму материалы визируются начальником управления, заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону

по организационно-правовым и кадровым вопросам, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, в соответствии с их компетенцией.

5.15. На личный прием приглашаются: заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам, исходя из содержания вопросов – заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководители функциональных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, иные руководители и должностные лица.

5.16. Организация проведения личного приема первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону граждан возлагается на их помощников.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощником первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону.

К приему помощниками заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону оформляется Карточка личного приёма, по форме согласно приложению № 4 к настоящему постановлению, в которую вносятся данные заявителя, содержание вопроса, поручения по итогам приёма.

5.17. 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 согласованию с гражданином.

5.18. 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.

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

5.20. 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 гражданина на получение устного ответа (разъяснений), о чем делается запись в карточке личного приема, подтверждается его подписью. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за подписью должностного лица, проводившего личный прием или иным должностным лицом по его поручению.

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

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

5.23. По окончании личного приема руководитель проводивший 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.

5.24. По итогам проведения личного приема главы Администрации города Ростова-на-Дону начальником управления составляется протокол поручений, который визируется заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам и утверждается главой Администрации города Ростова-на-Дону, работниками сектора оформляются карточки личного приема. После утверждения главой Администрации города Ростова-на-Дону протокол с приложенными карточками личного приёма регистрируется работниками сектора обращений в системе «Дело», и ставится на контроль по каждому пункту поручений.

5.25. Карточки личного приема, проведенного первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону регистрируются сектором обращений в день его проведения в системе «Дело». Помощниками заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону поручения, данные по его итогам, вносятся в систему «Дело».

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

5.27. Не позднее 30 календарных дней с даты проведения личного приема, согласно поручению руководителя, его проводившего, заявителю дается письменный ответ по итогам рассмотрения обращения.

5.28. 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.

5.29. 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, а также тематических приемов граждан.

5.30. Учет обращений граждан на выездных встречах и 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 уполномоченных лиц.

5.31. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных встреч и 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» вносятся ключевые слова: «Встреча», «Информационная группа».

5.32. В случае, если Карточка личного приема, поступившая в сектор обращений для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к Карточке не приложено письменное обращение, она возвращается помощнику должностного лица, проводившего личный прием граждан, для доработки.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. 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.

6.2. Все обращения, за исключением тех, которые переадресованы по принадлежности, или не подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством, ставятся на контроль сектором обращений в системе «Дело».

6.3. 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 управления, начальником отдела обеспечения деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону, заведующим сектором обращений, а также руководителями функциональных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

еженедельный предупредительный контроль с целью недопущения нарушения сроков рассмотрения обращения посредством направления первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону перечней обращений

с указанием плановых дат – на две недели вперёд;

ежедневный контроль (мониторинг в системе «Дело») соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, предусмотренных законодательством, а также сроков, установленных в соответствии с поручениями главы Администрации города Ростова-на-Дону, первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, Председателя Ростовской городской Думы – главы города Ростова-на-Дону, Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, руководителей других органов;

подготовка ежедневной информации о допущенных нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан;

подготовка писем за подписью заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам о принятии мер дисциплинарного характера по каждому факту выявленных нарушений сроков рассмотрения обращений граждан, сроков их переадресации;

ежедневный контроль (мониторинг в системе «Дело») исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

визирование проектов докладов главе Администрации города Ростова-на-Дону об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан и ответов за его подписью об итогах рассмотрения обращений граждан заведующим сектором обращений, начальником управления;

проведение работниками сектора обращений выборочных проверок (с выездом на место, в телефонном режиме) – при положительном решении вопроса (вопросов) по обращению гражданина.

6.5. Работники сектора обращений снимают с контроля обращения граждан при условии, если ответы подготовлены в соответствии с пунктом 3.48 настоящего Порядка.

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

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать

сведения и материалы либо их копии.

7.4. 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.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Ростова-на-Дону принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации города Ростова-на-Дону, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Ростова-на-Дону, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется управлением.

И.о. начальника управления
документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону

О.Ш. Резцова

Приложение № 2
к постановлению Администрации
города Ростова-на-Дону
от _____ № _____

Администрация города Ростова-на-Дону

Карточка устного обращения

Ф.И.О. (заявителя):

Категория: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Дата: _____

Краткое содержание:

Оформил: _____ (подпись) _____ (Ф.И.О. специалиста)

И.о. начальника управления
документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону

О.Ш. Резцова

Приложение № 3
к постановлению Администрации
города Ростова-на-Дону
от _____ № _____

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

В Администрацию города
Ростова-на-Дону (Ф.И.О.)
или
Главе Администрации города
Ростова-на-Дону (Ф.И.О.)
или
Первому заместителю
главы Администрации
города Ростова-на-Дону (Ф.И.О.)
или
Заместителю главы
Администрации города
Ростова-на-Дону (Ф.И.О.)
от _____
(Ф.И.О.)

(адрес фактического проживания)

(телефоны: сотовый, домашний)

Уважаемый (ая) имя, отчество!

(далее в произвольной форме излагается текст обращения)

(фактическая дата подачи обращения)

(личная подпись гражданина)

И.о. начальника управления
документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону

О.Ш. Резцова

Приложение № 4
к постановлению Администрации
города Ростова-на-Дону
от _____ № _____

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

КАРТОЧКА

личного приема гражданина № _____

« _____ » _____ 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)

И.о. начальника управления
документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону

О.Ш. Резцова