



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗВЕРЕВО

Ростовской области

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

“ 27 ” 09 2016 г.

№ 248

г. Зверев

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Зверев

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», Уставом муниципального образования «Город Зверев»,

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Зверев согласно приложению.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации города Зверев обеспечить выполнение настоящего распоряжения.

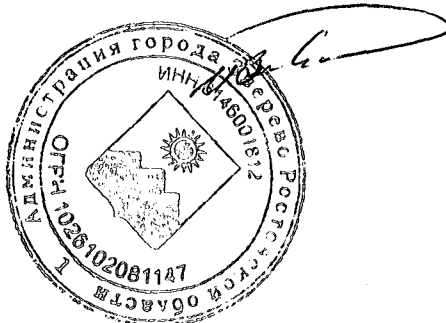
3. Распоряжение Администрации города Зверев от 29.05.2015 № 89 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Зверев», распоряжение Администрации города Зверев от 30.09.2015 № 157 «О внесении изменений в распоряжение Администрации г.Зверев от 29.05.2015 № 89 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации города Зверев» признать утратившими силу.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте Администрации города Зверев.

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Администрации города Зверев.

Мэр города Зверев

Распоряжение вносит  
управляющий делами  
Администрации г.Зверев



И.Ю. Зюзин

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации города Зверево

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Зверево (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации города Зверево по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Зверево осуществляется в соответствии с <sup>от</sup>соответствующими <sup>№</sup>следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе 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»;

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

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

Уставом Ростовской области;

Уставом муниципального образования «Город Зверево»;

Постановлением Администрации города Зверево от 26.01.2015 № 33 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Администрации города Зверево»;

Постановлением Администрации города Зверево от 15.02.2016 № 107 «Об утверждении Положения об общем отделе, секторе информационных технологий и информационной безопасности Администрации г.Зверево и должностных инструкциях сотрудников»;

Распоряжением Администрации города Зверево от 12.02.2016 №35 «О распределении обязанностей между Мэром города Зверево, заместителями Главы Администрации г.Зверево, управляющим делами Администрации г.Зверево»;

Распоряжением Администрации города Зверево от 27.03.2015 № 52 «О регламенте работы Администрации города Зверево»;

Распоряжением Администрации города Зверево от 06.07.2015 № 116 «О межведомственном электронном документообороте в Администрации города Зверево».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

1.4. Должностные лица и работники Администрации города Зверево несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации города Зверево 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 других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области 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 по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию города Зверево, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного 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.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган 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, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации города Зверево для доставки письменных обращений является: 346311, Ростовская область, г. Зверево, ул. Обухова, д. 14.

Гражданин может лично передать письменное обращение в общий отдел Администрации города Зверево.

2.2. График (режим) работы Администрации города Зверево:

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.

2.3. Обращения в Администрацию города Зверево в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее –

в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации города Зверево [www.zverevo.donland.ru](http://www.zverevo.donland.ru). или по адресу электронной почты Администрации города Зверево: [sysadminz@zverevo.donland.ru](mailto:sysadminz@zverevo.donland.ru).

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону 8(86355) 6-00-18.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города Зверево не осуществляется.

Телефон для справок общего отдела: 8(86355) 6-00-29.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Зверево, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации города Зверево в сети «Интернет»: [www.zverevo.donland.ru](http://www.zverevo.donland.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником общего отдела по телефону: 8(86355) 6-00-29.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации города Зверево в сети «Интернет»: [www.zverevo.donland.ru](http://www.zverevo.donland.ru).

На информационном стенде в фойе Администрации города Зверево размещается следующая обязательная информация:

режим работы общего отдела;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

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

почтовый адрес Правительства Ростовской области;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками общего отдела: о местонахождении и графике работы Администрации города Зверево; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Правительства Ростовской области; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

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

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

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности органа местного самоуправления;

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

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации города Зверево, если Мэром города Зверево, заместителями Главы Администрации города Зверево, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Мэр города Зверево, заместители Главы Администрации города Зверево, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые отраслевые органы, структурные подразделения Администрации города Зверево, муниципальные учреждения и предприятия города в соответствии с их компетенцией.

Направление обращения (переадресация обращения) на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем из Правительства Ростовской области для рассмотрения в Администрацию города Зверево, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Администрации города Зверево.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента 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.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Мэром города Зверево, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Зверево, 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.

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

2.14. 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

### 3. Организация работы

#### по рассмотрению обращений граждан

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;  
направление ответа на обращение;  
личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию города Зверево, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Многократным является обращение поступившие от одного и того же гражданина три и более раз по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Мэром города Зверево, заместителями Администрации города Зверево, управляющим делами Администрации города Зверево по представлению ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию города Зверево, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы,



решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию города Зверево или должностному лицу администрации города Зверево.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками общего отдела.

3.11. По просьбе гражданина работниками общего отдела на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и его регистрационный номер.

3.12. Обращения, поступившие в общий отдел по факсу, принимаются и регистрируются работниками общего отдела.

При поступлении в общий отдел по факсу обращений, адресованных отраслевым (функциональным) органам Администрации города Зверево или муниципальным учреждениям и предприятиям, они передаются в соответствующие отраслевые (функциональные) органы Администрации города Зверево, муниципальные учреждения и предприятия для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации города Зверево и по адресу электронной почты Администрации города Зверево, пересылаются в общий отдел.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города Зверево письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются общим отделом в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается секретарем должностного лица в общий отдел для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Работники общего отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. 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.

3.18. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Администрация города Зверево, Мэр города Зверево, заместители Главы Администрации города Зверево, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники общего отдела, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

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

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. Представление Мэру города Зверево, заместителям Главы Администрации города Зверево зарегистрированных обращений граждан для оформления поручения по их рассмотрению осуществляется работниками общего отдела.

Рассмотрение поступивших обращений производится руководством Администрации города Зверево, как правило, в день их поступления, или не позднее следующего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции,

которая должна содержать фамилию и инициалы исполнителей, содержание резолюции, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающие каждому исполнителю самостоятельные действия. В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя.

3.22. Работники общего отдела вносят информацию об ответственном исполнителе и текст поручения в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются управляющим делами Администрации города Зверево или иным должностным лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником общего отдела.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником общего отдела.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

3.25. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Зверево из федеральных и областных органов государственной власти передаются Мэру города Зверево, заместителям Главы Администрации города Зверево, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

3.26. В ответе в федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

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

3.28. Ежедневно работники общего отдела передают письменные обращения в приемные руководителей по курируемым вопросам под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.29. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с

требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.31. Депутатский запрос, направленный в Администрацию города Зверево депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в общем отделе.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. При обращении в Администрацию города Зверево депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации города Зверево дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе обращений.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию города Зверево по вопросам, входящим в компетенцию Администрации города Зверево и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе обращений.

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

3.34. 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.

3.35. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации города Зверево обязаны в течение пятнадцати дней предоставить 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 предоставления.

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

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

3.37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Зверево в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.38. Ответ на обращение граждан подписывается заместителем Главы Администрации города Зверево либо иными должностными лицами, которым поручено рассмотрение обращения.

3.39. 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 архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.40. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Зверево. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в общий отдел для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником общего отдела проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.43. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в общий отдел для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляют работники общего отдела Администрации города Зверево. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемных или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации города Зверево в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в общий отдел, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, общим отделом ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан в общий отдел работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника общего отдела.

3.47. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

3.49. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Зверево из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе обращений Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.2. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.4. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

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

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе

Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений Правительства Ростовской области для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.5. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.6. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику отдела обращений Правительства Ростовской области.

Начальник отдела обращений Правительства Ростовской области вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.7. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в отделе обращений Правительства Ростовской области.

В случае, если в ответе, полученном от областного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

4.8. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, данные обращения регистрируются отделом обращений Правительства Ростовской области, направляются в приемные первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя Губернатора Ростовской области.

Объяснительная записка передается в отдел обращений Правительства Ростовской области ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в отделе обращений.

Отдел обращений Правительства Ростовской области передает поступившую объяснительную записку в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области вместе с копией обращения заявителя.

## 5. Личный прием граждан в Администрации города Звереве

5.1. Личный прием граждан осуществляется Мэром города Звереве, заместителями Главы Администрации города Звереве руководителями



отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации города Зверево и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием Мэра города Зверево приглашаются руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Зверево, иные должностные лица.

5.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. Периодичность и время личного приема устанавливается Мэром города Зверево, график приема граждан заместителями Главы Администрации города Зверево утверждается Мэром города Зверево и доводится до всеобщего сведения через средства массовой информации. Прием граждан вне установленного графика приема производится по согласованию с принимающим лицом.

График приема граждан размещен на официальном сайте Администрации города Зверево в сети «Интернет»: [www.zverevo.donland.ru](http://www.zverevo.donland.ru) и вывешивается на информационном стенде в фойе здания Администрации города.

5.3. Личный прием граждан ведущим специалистом общего отдела Администрации города Зверево проводится с 09.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

5.4. Предварительная беседа с гражданами и запись на личный прием к Мэру города Зверево, заместителям Главы Администрации города Зверево осуществляется ведущим специалистом общего отдела Администрации города Зверево.

При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Запись на личный прием к заместителям Главы Администрации города Зверево производится по вопросам, входящим в их компетенцию.

Запись на личный прием к Мэру города осуществляется после рассмотрения вопросов, поставленных в обращении гражданином, заместителем Главы Администрации города - куратором вопроса, по которому обращается заявитель.

5.5. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются заместителям Главы Администрации города Зверево ведущим специалистом общего отдела не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

5.6. Организация проведения личного приема граждан заместителями Главы Администрации города Зверево возлагается на их секретарей. Организация проведения личного приема граждан Мэром города Зверево возлагается на ведущего специалиста общего отдела Администрации города Зверево.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан ведущим специалистом общего отдела Администрации города Зверево.

5.7. В случае отсутствия в день приема руководителя 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 руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

5.8. 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.

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

5.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

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

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

5.12. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема секретарем руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

5.14. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

5.17. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря руководителя, проводившего личный прием.

## 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. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Мэром города Зверево, заместителями Главы Администрации города Зверево, ведущим специалистом общего отдела Администрации города Зверево, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации города Зверево, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Общим отделом на контроль ставятся все обращения, поступившие в Администрацию города Зверево.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Мэра города Зверево по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан Мэром города Зверево, заместителями Главы Администрации города Зверево, ведущим специалистом общего отдела Администрации города Зверево, иными должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

## 7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации города Зверево, а также ее должностных лиц

7.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Зверево, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации города Зверево.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Зверево, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Зверево подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

7.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей Главы Администрации города Зверево, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника юридического отдела Администрации города Зверево.

Для объективного рассмотрения жалобы юридический отдел Администрации города Зверево вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению отраслевые (функциональные) органы и структурные подразделения Администрации города Зверево в соответствии с их компетенцией.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник юридического отдела Администрации города Зверево:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

7.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации города Зверево.

Управляющий делами  
Администрации города Зверево



М.О.Конькова