



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЗОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.08.2026 № 730

г. Азов

О внесении изменений в постановление Администрации города Азова от 12.11.2021 № 1072

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях повышения результативности работы с обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением, Администрация города Азова **п о с т а н о в л я е т:**

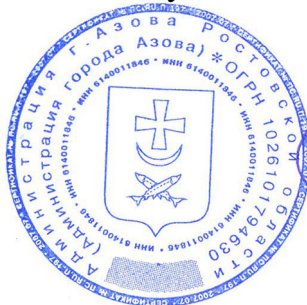
1. Внести в приложение к постановлению Администрации города Азова от 12.11.2021 № 1072 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации города Азова» изменения, изложив его в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

3. Направить настоящее постановление в Правительство Ростовской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Ростовской области.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации Фомину И.А.

Глава города Азова



И.В. Головнев

Постановление вносит
общий отдел

Приложение
к постановлению
Администрации
города Азова
от 06.08.2026 № 730

Приложение
к постановлению
Администрации города
Азова
от 12.11.2021 № 1072

ПОРЯДОК организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации города Азова

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Азова (далее - Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан и организаций, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Обращение гражданина и организации (далее - обращение) – направленные в Администрацию города Азова или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), сервиса «Электронная приемная Ростовской области» (далее – Электронная приемная), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию города Азова, озвученное в ходе личного приема.

1.3. Организация работы по рассмотрению обращений и проведению личного приема граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 07.02.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом муниципального образования городского округа «Город Азов» Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- распоряжением Администрации города Азова от 13.03.2025 № 38 «О Регламенте Администрации города Азова Ростовской области»;
- распоряжением Администрации города Азова от 15.12.2020 № 353 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Азова».

1.4. Положения настоящего порядка распространяются на обращения, адресованные Администрации города Азова, Главе города Азова, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации, руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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).

1.5. Глава города Азова, заместители главы администрации, управляющий делами администрации, руководители отраслевых (функциональных) Администрации города Азова, руководители структурных подразделений Администрации города Азова и работники Администрации города Азова (далее – должностные лица) несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Заместители главы администрации, управляющий делами администрации, руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова, руководители структурных подразделений Администрации города Азова определяют лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан.

1.7. При рассмотрении обращений 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 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 пункте 2.17 раздела 2 настоящего Порядка;

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

1.8. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию, 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;

- 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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзацах 2-8 пункта 2.17 раздела 2 настоящего Порядка, 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.

1.9. Результатом рассмотрения обращений является:

- ответ в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью (далее – электронный документ), по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращение в другой соответствующий 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Организация и требования к рассмотрению обращений граждан

2.1. Почтовый адрес Администрации города Азова для доставки письменных обращений: 346780, Ростовская область, г. Азов, пл. Петровская, 4.

Гражданин может лично передать письменное обращение, адресованное Администрации города Азова и (или) Главе города Азова, сотруднику общего отдела Администрации города Азова, а также адресованное заместителям главы администрации и управляющему делами администрации сотрудникам приемных по адресу: 346780, Ростовская область, г. Азов, пл. Петровская, 4.

2.2. График работы Администрации города Азова:

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. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, адресованных Администрации города Азова и (или) Главе города Азова, производится сотрудниками общего отдела Администрации города Азова.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, адресованных заместителям главы администрации и управляющему делами администрации, производится сотрудниками приемных заместителей главы администрации и управляющего делами администрации, ответственными за делопроизводство.

2.5. Обращения в Администрацию города Азова в форме электронного документа направляются:

- через Электронную приемную путем заполнения специальной формы;
- с использованием Единого портала.

2.5.1. Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.5.2. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала (далее - ПОС).

Координирует работу по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи, отдел цифровой трансформации и обеспечения деятельности муниципального центра управления Администрации города Азова.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение, направленное с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения». В обращении, направленном с использованием Единого портала, гражданин использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа через Электронную приемную, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.3. Обращения, направленные по адресу электронной почты, к регистрации и рассмотрению не принимаются.

Прием обращений в телефонном режиме и посредством факсимильной связи не осуществляется.

2.6. Сведения о местонахождении и телефонных номерах структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова, почтовых адресах и адресе Электронной приемной для

направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации города Азова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Администрации): <http://www.gorodazov.ru/index.html>.

2.7. Информация о графике личного приема граждан должностными лицами Администрации города Азова размещается на информационном стенде в холле здания Администрации, а также на сайте Администрации.

2.8. Информирование (консультирование) граждан по устным обращениям осуществляется сотрудниками общего отдела по телефону: +7(86342) 4-05-93: о местонахождении и графике работы Администрации города Азова; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе сайта Администрации, а также адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.9. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления, жалобы, личную подпись гражданина и дату. Гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращения, поступившие в адрес Главы города Азова, заместителей главы администрации и управляющего делами администрации с пометкой «Лично», не вскрываются. Они передаются непосредственно в приемную должностного лица, которому адресованы.

Обращения, адресованные структурным подразделениям и отраслевым (функциональным) органам Администрации города Азова или их должностным лицам, поступившие в письменном виде, не регистрируются сотрудниками общего отдела и передаются нарочно должностным лицам соответствующих структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова для регистрации в системе межведомственного электронного документооборота «Дело» (далее СЭД «Дело») и дальнейшей работы.

Структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации города Азова рассматривают обращения, поступившие в их адрес, в соответствии с правилами, установленными настоящим Порядком.

2.10. Срок регистрации в СЭД «Дело» поступившего обращения - в течение 3-х 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. При регистрации обращения в СЭД «Дело» необходимо выбрать соответствующую группу документов, например, «Обращения граждан в Администрацию г. Азова», «Обращения граждан к первому зам. главы администрации г. Азова», «Обращения граждан зам.главы Адм. г.Азова - нач.управл.ЖКХ», «Обращения граждан Адм. г.Азова (зам. главы по соц.вопросам)», «Обращения граждан Администрации г.Азова (зам. главы по пром-ти)», «Обращения гр. г.Азова (зам. главы адм. по внутр. п. и адм. вопр)», и т.д.

В обязательном порядке в регистрационную карточку (далее - РК) поступившего обращения гражданина вносится следующая информация:

- фамилия, имя отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес и (или) адрес электронной почты заявителя;
- канал поступления обращения (почта, принято в отделе, личный прием и т.д.);
- адресат (Глава города, заместитель главы администрации и т.д.);
- состав документа (количество страниц обращения и прилагаемых к нему документов, при наличии);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения «О/Об»;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);
- вид обращения (предложение, заявление или жалоба);
- предмет ведения (местные органы власти);
- файл с электронной копией обращения или файл обращения в форме электронного документа и материалы в электронной форме;
- кратность обращения (повторное, многократное). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу. При повторном и многократном обращении в РК делаются связки с ранее поступившими обращениями.

2.11¹. В случае, если поступившее обращение содержит жалобу (заявление) гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения ранее рассматриваемого обращения, то в РК такого обращения в обязательном порядке делаются связки с ранее поступившим обращением/-ями от указанного гражданина и ответа на него.

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

2.13. При приеме обращения по просьбе заявителя на копии или втором экземпляре проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и роспись с расшифровкой фамилии специалиста, принявшего обращение. Никаких других отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

На лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу специалист общего отдела ставит регистрационный штамп с датой регистрации обращения и регистрационным номером, который автоматически присваивается в СЭД «Дело». В случае, если место, предназначенное для штампа занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в РК СЭД «Дело», несут специалисты, обеспечивающие регистрацию РК.

2.14. Согласно резолюции Главы города Азова, заместителей главы администрации, управляющего делами в СЭД «Дело» обращение направляется ответственному исполнителю для рассмотрения по существу и подготовке ответа заявителю.

В резолюции должно быть указано непосредственно поручение, фамилия и инициалы ответственного исполнителя, при необходимости соисполнителей, а также срок исполнения.

2.14.1. Подготовка проектов резолюций должностных лиц в СЭД «Дело» к поступившим обращениям осуществляется:

сотрудником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан – проекты резолюций Главы города Азова;

лицами, ответственными за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами администрации – проекты резолюций заместителей главы администрации и управляющего делами;

лицами, ответственными за организацию делопроизводства в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова – проекты резолюций руководителей структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова.

Проекты резолюций направляются на утверждение должностным лицам для дальнейшего направления на рассмотрение ответственным исполнителям.

2.14.2. Внесение изменений, дополнений и корректировок в резолюцию Главы города Азова производится строго в соответствии с Регламентом Администрации города Азова.

2.15. Если гражданин ранее обращался в структурное подразделение или отраслевой (функциональный) орган Администрации города Азова и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения должностному лицу, курирующему данное структурное подразделение либо отраслевой (функциональный) орган Администрации города Азова в соответствии с установленным распределением обязанностей между заместителями главы администрации.

2.16. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее должностных лиц, направляется с сопроводительным письмом, подписанным ответственным должностным лицом, в течение 7 дней со дня регистрации, включая день регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае, если окончание срока переадресации приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока переадресации обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации с сопроводительным письмом в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.17. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, переадресация не производится, и копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Должностные лица при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или другому должностному лицу могут запрашивать в случае необходимости документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

В случае, если обращение, поступившее на рассмотрение заместителю главы администрации, находится, по мнению исполнителя, в компетенции другого заместителя главы администрации, то в течение 2-х рабочих дней со дня поступления указанного обращения, заместитель главы администрации направляет Главе города Азова служебную записку с мотивированным обоснованием о переадресации обращения другому заместителю главы администрации. По решению Главы города Азова в СЭД «Дело» вносится соответствующая резолюция к служебной записке. При согласовании переадресации исполнителем отдельной РК в СЭД «Дело» производится переадресация. При отсутствии мотивированного обоснования переадресация не осуществляется.

2.18. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений:

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый 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 правоохранительные органы;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

- в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения общим отделом в адрес гражданина направляется соответствующее сообщение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава города Азова, заместители главы администрации и управляющий делами вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. В случае если обращение для рассмотрения было переадресовано для рассмотрения Правительством Ростовской области, решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки принимается Главой города Азова, при этом уведомление в адрес гражданина направляется за подписью Главы города Азова;

- 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.

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.

2.19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, включая день регистрации, если Главой города, заместителями главы администрации не установлен более короткий срок его рассмотрения. В сроки, установленные для рассмотрения обращения, не входит время, необходимое для пересылки (доставки) ответа гражданину.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной орган или иному должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Главой города, заместителями главы администрации, но не более чем 30 дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

С целью решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 дней до истечения срока по СЭД «Дело» направляет служебную записку Главе города, заместителям главы администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения, для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину соответствующего уведомления.

В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, в СЭД «Дело» продлевается срок его исполнения.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного решения вопроса, содержащегося в обращении. После направления промежуточного ответа в СЭД «Дело» продлевается срок его исполнения.

2.20. Если в резолюции по исполнению обращения значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа гражданину проводит должностное лицо, указанное в резолюции ответственным исполнителем. Соисполнители в свою очередь не позднее чем за 7 дней до истечения срока по СЭД «Дело» направляют ответственному исполнителю информацию о принятых мерах в части касающейся.

С целью объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений могут создаваться комиссии.

Обращение считается рассмотренным, если на него дан ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

Если решить вопрос либо принять необходимые меры не представилось (не представляется) возможным, в ответе заявителю должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса либо содержаться

разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

2.20¹. Проекты ответов на обращения проходят процедуру согласования в СЭД «Дело» с применением электронной подписи должностных лиц, визирующих документ.

Проект ответа подлежит согласованию заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова, на рассмотрении которых находится обращение.

При визировании проектов ответов используются следующие виды виз: «Согласен», «Не согласен», «С замечаниями», «Направлено на доработку», «Вопрос вне моей компетенции».

Если выбираются такие виды виз как «С замечаниями», «Направлено на доработку», «Не согласен», то необходимо указывать в текстовом поле регистрационной карты документа (далее - РКПД) причину замечания или прикрепить к РКПД файл заключения в формате docx или PDF/A.

В случае получения виз «С замечаниями», «Направлено на доработку», «Не согласен», исполнитель готовит новую версию проекта, затем направляет РКПД на повторное визирование.

2.21. Ответы на обращения, поступившие в адрес Главы города Азова или Администрации города Азова, подписываются должностным лицом, которому согласно резолюции Главы города Азова дано поручение рассмотреть обращение, принять меры и подготовить ответ заявителю, либо Главой города Азова при наличии резолюции «за моей подписью». Поручение подписания ответов заместителями главы администрации иными должностными лицам не допускается.

Подписание ответов на обращения, адресованные вышестоящими органами власти Главе города Азова, при наличии резолюции «Ответ необходимо подготовить за подписью Главы города Азова» заместителями главы администрации и иными должностными лицами не допускается.

В случае, если резолюция Главы города Азова содержит указание двух или более заместителей главы администрации и управляющего делами администрации, ответ заявителю подписывается заместителем главы администрации или управляющим делами, являющимся ответственным исполнителем согласно резолюции.

Ответы, подписанные Главой города Азова, регистрируются и направляются заявителю общим отделом Администрации города Азова (далее – общий отдел).

Ответы, подписанные заместителями администрации и управляющим делами администрации, регистрируются и направляются заявителю, сотрудниками приемных, ответственных за делопроизводство.

При направлении ответа в адрес гражданина результаты рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов в обязательном порядке отражаются в отчете об исполнении резолюции, который заносится исполнителем в соответствующий раздел РК в системе «Дело».

Лицами, осуществляющими регистрацию ответа РК в системе «Дело», помимо заполнения разделов «Содержание», «Состав», «Связки», «Адресаты», «Рубрика» в обязательном порядке проставляется отметка о результате рассмотрения обращения: «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

Результат:

- «не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- «поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба обоснованными и подлежащими удовлетворению. При указании данного статуса в случае принятых по вопросу мер устанавливается отметка «Меры приняты»;
- «разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

2.22. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа, ответ направляется указанным гражданином способом.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, направляется в форме электронного документа посредством отправки РК в системе «Дело» - E-MAIL (авто). Для корректной отправки E-MAIL (авто) посредством РК в системе «Дело» выполняется сверка и наличие реквизитов:

- тип связки – «Во исполнение»;
- рубрика (заполнены поля);
- корреспондент;
- адресат («дата» и «время» отправки не проставляются);
- вид отправки – «E-MAIL (авто)».

Ответ на обращение, поступившее через Единый портал, направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на портале Администрации.

3. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется Администрацией в соответствии с настоящим порядком с

учетом особенностей раздела 4 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

3¹. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

3¹.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), родители (усыновители).

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

3¹.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения, включая день регистрации.

3¹.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению и уточнения информации, необходимой для объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

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

3¹.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

3^{1.7}. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

3^{1.8}. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

3^{1.9}. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

3^{1.10}. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей, поступившие в адрес Главы города Азова, подписываются должностным лицом, которому согласно резолюции Главы города Азова поручено подготовить ответ, либо Главой города Азова при наличии резолюции «за моей подписью». Поручение подписания ответов заместителями главы администрации (должностными лицами) иным должностным лицам не допускается.

Подписание ответов на обращения участников специальной военной операции и членов их семей, адресованные вышестоящими органами власти Главе города Азова при наличии резолюции «ответ необходимо подготовить за подписью Главы города Азова» заместителями главы администрации (должностными лицами), иными должностными лицами не допускается.

3^{1.11}. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Администрации по вопросам, отнесенным к их компетенции.

График личного приема граждан Главой города Азова, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации утверждается соответствующим распоряжением Администрации города Азова.

Личный прием граждан Главой города Азова проводится в общественной приемной по адресу: г. Азов, ул. Толстого, 58.

Информация о графике личного приема граждан размещается на информационном стенде в холле здания Администрации, а также на официальном портале Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Организация личного приема Главы города Азова возлагается на помощника главы Администрации города Азова и сотрудника общего отдела, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан.

Организация личного приема заместителей главы администрации и управляющего делами администрации возлагается на лиц, ответственных за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами.

Личный прием граждан заместителями главы администрации и управляющим делами администрации проводится в общественной приемной по адресу: г. Азов, ул. Толстого, 58, или, по решению руководителя, в кабинетах заместителей главы администрации и управляющего делами администрации по адресу: г. Азов, пл. Петровская, 4.

Глава города Азова при ознакомлении с обращением гражданина с просьбой о личном приеме вправе дать поручение о приеме гражданина должностными лицами в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции. При повторном обращении гражданина о личном приеме Главой города Азова должностными лицами по поручению Главы города Азова направляется информация по существу вопроса в адрес Главы города Азова для организации личного приема.

Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к Главе города Азова, заместителям главы администрации и управляющему делами администрации осуществляют лица, ответственные за организацию личного приема, в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению обязанностей между заместителями главы администрации.

При личном приеме гражданин предъявляет лицу, ответственному за организацию личного приема, документ, удостоверяющий его личность.

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Письменные обращения и обращения в электронной форме о личном приеме Главой города Азова, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации рассматриваются в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием, доводится до сведения граждан лицами, ответственными за организацию личных приемов.

4.2. В случае отсутствия в день приема должностного лица по его поручению прием может осуществлять иное уполномоченное им должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в РК системы «Дело».

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к должностному лицу, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом прием проводится по решению должностного лица в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

4.3. 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.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей.

К членам семьи граждан, указанных в подпункте 2 настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

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

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного 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.

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

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8. На граждан, принятых на личном приеме должностными лицами Администрации, оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку, лицами, ответственными за организацию личного приема. По окончании личного приема гражданин вправе ознакомиться с карточкой личного приема. Копия карточки личного приема не подлежит выдаче гражданину и направлению по почте, в том числе электронной.

4.9. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение, принятие мер по его обращению и подготовка ответа, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.10. Регистрация карточек личного приема граждан в системе «Дело» осуществляется:

карточка личного приема гражданина Главой города Азова – сотрудником общего отдела, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан;

карточка личного приема гражданина заместителями главы администрации и управляющим делами администрации – лицами, ответственными за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами.

Поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело» в соответствующей группе документов в тексте резолюции должностного лица.

4.11. Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема Главы города Азова, могут быть подписаны Главой города Азова или заместителями главы администрации и управляющим делами администрации по поручению Главы города Азова.

Ответы, подготовленные за подписью заместителей главы администрации и управляющего делами администрации, должны начинаться со слов: «Ваше обращение, поступившее в ходе личного приема, по поручению Главы города Азова рассмотрено».

Заместителями главы администрации и управляющим делами администрации проводится подготовка ответа гражданину. Проект ответа с сопроводительным письмом направляется по системе «Дело» Главе города Азова.

После согласования Главой города Азова проекта ответа гражданину, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации отдельной РК ответ подгружается в систему «Дело».

В случае, если Главой города Азова не согласован проект ответа гражданину, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации устраняются выявленные замечания и доработанный проект ответа гражданину повторно с сопроводительным письмом направляется по системе «Дело» Главе города Азова.

Ответы, подписанные Главой города Азова, регистрируются и направляются гражданам сотрудниками общего отдела.

Ответы, подписанные заместителями главы администрации и управляющим делами администрации, регистрируются и направляются гражданам лицами, ответственными за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами.

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

Контроль в системе «Дело» за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется сотрудниками общего отдела и лицами, ответственными за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами.

Обязанность по своевременной и полной подготовке ответа гражданину возложена на должностное лицо, которому согласно резолюции в системе «Дело» поручено рассмотреть обращение, принять соответствующие меры и подготовить ответ гражданину.

4.13. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп возлагается на ответственных за проведение выходов информационных групп, которые организуют: делопроизводство, направление поручений должностным лицам структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова, контроль исполнения поручений.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Главой города «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Главы города Азова, заместителей главы администрации осуществляются пресс-службой Администрации города (далее – пресс-служба).

5.2. Обращения, направляемые для дальнейшего рассмотрения по компетенции, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, телефон.

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

5.3. Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона пресс-службой направляются в структурные подразделения или в органы Администрации города в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в пресс-службу.

5.4. Пресс-службой поступившая информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, анализируется и передается телекомпания, проводившей «прямой эфир» для публикации на сайте.

5.5. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», формируется и направляется пресс-службой в адрес Главы города для оформления поручения об их рассмотрении.

5.6. Вопросы, заданные гражданами непосредственно в ходе проведения «прямого эфира», на которые Главой города были даны исчерпывающие ответы

и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

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

5.8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

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

5.10. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Главы города.

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

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

5.11.2. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.12. Ответ на обращение подписывается заместителями главы администрации города, управляющим делами администрации, которым было поручено рассмотрение обращений.

5.13. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу по системе «Дело».

6. Контроль за рассмотрением 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 должностными лицами, на рассмотрении которых находятся обращения граждан и иными лицами, ответственными за работу с

обращениями граждан, а также общим отделом в отношении обращений, ответы на которые подписывает Глава города Азова.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию города Азова и Главе города Азова, возлагается на общий отдел.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, поступивших заместителям главы администрации и управляющему делами администрации, возлагается на лиц, ответственных за организацию делопроизводства в приемных заместителей главы администрации и управляющего делами.

6.3. В случае отсутствия полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, и, если требуется устранение допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответы на обращения граждан возвращаются на доработку должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений граждан.

При нарушении ответственными исполнителями срока рассмотрения обращения, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», общим отделом Администрации в адрес заместителей главы администрации направляется информация о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

В случае непринятия мер реагирования, общим отделом за подписью управляющего делами администрации в адрес Главы города Азова направляется служебная записка о рассмотрении возможности применения мер дисциплинарного характера к должностным лицам, допустившим нарушения.

6.4. Должностные лица структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Азова осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации

7.1. Решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации города Азова, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации города Азова.

Ответ на жалобу гражданина подписывается вышестоящим должностным лицом Администрации города Азова, рассмотревшим обращение.

7.2. Жалоба (заявление) гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращений (далее – жалоба) 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.

7.3. Если гражданин ранее обращался в структурное подразделение или отраслевой (функциональный) орган Администрации города Азова и не удовлетворен принятым решением, жалоба направляется для рассмотрения должностному лицу, курирующему данное структурное подразделение, либо отраслевой (функциональный) орган Администрации города Азова в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между заместителями главы администрации.

Подготовку ответа на указанные жалобы обеспечивают структурные подразделения либо отраслевые (функциональные) органы Администрации города Азова, находящиеся в подчинении указанного заместителя главы администрации.

7.4. Сектор муниципальной службы, кадров и противодействия коррупции по поручению Главы города Азова осуществляет рассмотрение и подготовку ответов на жалобы, а также на решения или действия (бездействие) заместителей главы администрации, связанных с нарушениями антикоррупционного законодательства.

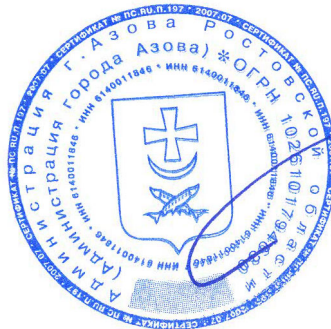
7.5. Для объективного рассмотрения жалобы структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации города Азова, указанные в пунктах 6.4–6.5 настоящего раздела, вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению иные структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации города Азова в соответствии с их компетенцией.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решения или действия (бездействие) заместителей главы администрации, Глава города Азова либо должностное лицо, согласно поручению Главы города Азова, ответственное за подготовку ответа на жалобу, принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы либо об удовлетворении жалобы.

В случае принятия решения об удовлетворении жалобы и признании решений или действий (бездействия) заместителей главы администрации неправомерными, Глава города Азова либо должностное лицо, согласно поручению Главы города Азова, определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений. Ответ на жалобу, на решения или действия (бездействие) заместителей главы администрации подписывается Главой города Азова либо должностным лицом, согласно поручению Главы города Азова, ответственным за подготовку такого ответа.

7.7. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы.

Управляющий делами
администрации



И.А. Фомина

Приложение к Порядку
организации работы по рассмотрению
обращений граждан и организаций
в Администрации города Азова

КАРТОЧКА

личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием

(подпись)

Ф.И.О.