



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

03.07.2015

№ 182

Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации города Ростова-на-Дону

В целях совершенствования работы с обращениями, обеспечения условий для реализации прав и законных интересов граждан, установления единого порядка рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с действующим законодательством:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации города Ростова-на-Дону.

2. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) Фомина В.Ю.

Глава Администрации  
города Ростова-на-Дону

С.И. Горбань

Распоряжение вносит  
общий отдел Администрации  
города Ростова-на-Дону

Приложение  
к распоряжению Администрации  
города Ростова-на-Дону  
от 03.07.2015 № 182

Административный регламент  
рассмотрения обращений и организации личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону

1. Общие положения

1.1. Муниципальная функция по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – муниципальная функция) осуществляется Администрацией города Ростова-на-Дону в соответствии с настоящим административным регламентом рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации города Ростова-на-Дону (далее – административный регламент).

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

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

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

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

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

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

Уставом города Ростова-на-Дону;

Положением о муниципальной службе в городе Ростове-на-Дону;  
инструкцией по делопроизводству в Администрации города  
Ростова-на-Дону;

федеральными и областными законами и иными нормативными  
правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области,  
муниципальными правовыми актами, регулирующими сферу деятельности  
сектора по работе с обращениями граждан общего отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону.

1.3. Настоящий административный регламент устанавливает сроки  
и последовательность административных процедур (действий), а также порядок  
взаимодействия между структурными подразделениями Администрации города  
Ростова-на-Дону, отраслевыми (функциональными), территориальными  
органами Администрации города Ростова-на-Дону.

При исполнении муниципальной функции осуществляется  
взаимодействие с органами государственной власти, с отраслевыми  
(функциональными), территориальными органами Администрации города  
Ростова-на-Дону, органами местного самоуправления города Ростова-на-Дону,  
организациями.

Положения административного регламента распространяются на все  
устные обращения, обращения в письменной, электронной, факсимильной  
форме, критические публикации в средствах массовой информации  
(далее – СМИ), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется  
соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми  
актами.

Заявителями при исполнении муниципальной функции являются  
граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица  
без гражданства, за исключением случаев, установленных международными  
договорами Российской Федерации или законодательством Российской  
Федерации (далее – гражданин).

Для целей настоящего административного регламента используются  
следующие основные понятия:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное  
в Администрацию города Ростова-на-Дону письменное предложение, заявление  
или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию  
законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Администрации  
города Ростова-на-Дону, развитию общественных отношений, улучшению  
социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации  
его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод  
других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных  
правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов

местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

повторное обращение – обращение о непринятии мер по предыдущему обращению либо о несогласии с полученным ответом на предыдущее обращение;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудового коллектива, членов одной семьи;

дубликат обращения – аналогичное по содержанию обращение, направленное на рассмотрение в Администрацию города Ростова-на-Дону из других органов.

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации города Ростова-на-Дону, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону.

1.4. При рассмотрении обращений граждан Администрация города Ростова-на-Дону и (или) ее должностные лица и работники:

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 органах государственной власти, 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 пунктах 3.7 – 3.13 раздела 3 настоящего административного регламента;

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

1.5. Результатом осуществления муниципальной функции является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной, электронной, факсимильной форме) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган власти, отраслевой (функциональный), территориальный орган, орган местного

самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснения о причинах, по которым обращение (устное, в письменной не может быть рассмотрено.

## 2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Обращения, которые граждане (представитель) лично приносят в Администрацию города Ростова-на-Дону, принимаются в секторе по работе с обращениями граждан общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону (далее – сектор обращений).

2.2. Факсимильные обращения, направляемые в Администрацию города Ростова-на-Дону по телефону: (863) 240-63-86, поступают в сектор обращений.

При поступлении обращений по факсу в сектор обращений, адресованных отраслевым (функциональным), территориальным органам Администрации города Ростова-на-Дону обращения передаются в канцелярию Администрации города Ростова-на-Дону (далее – канцелярия) для учета и передачи адресату.

2.3. Обращения, направляемые в Администрацию города Ростова-на-Дону через официальный портал городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону по адресу: [www.rostov-gorod.ru](http://www.rostov-gorod.ru), поступают в интернет-приемную Администрации города Ростова-на-Дону.

2.4. Обращения, направляемые в Администрацию города Ростова-на-Дону на адрес электронной почты: [meria@rostov-gorod.ru](mailto:meria@rostov-gorod.ru), по системе межведомственного электронного документооборота «МЭДО», по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в канцелярию и после первичной обработки в тот же день направляются в сектор обращений по системе «Дело».

Обращения, доставленные в канцелярию нарочно, по почте передаются в тот же день в сектор обращений, о чем делается соответствующая отметка.

2.5. Сведения о месте нахождения, телефонных номерах, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан структурных подразделений Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, органов местного самоуправления города Ростова-на-Дону размещаются на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону: [www.rostov-gorod.ru](http://www.rostov-gorod.ru) и на информационных стендах в холлах бюро пропусков и приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону.

2.6. Информация о регистрации и ходе рассмотрения поступивших обращений граждан предоставляется работниками сектора обращений по телефону: (863) 240-63-86.

2.7. Личный прием граждан в Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым

заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону и временно замещающими их лицами в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах.

2.8. Личный прием граждан главой Администрации города Ростова-на-Дону проводится в приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону, в общественных приемных Губернатора Ростовской области, в других установленных местах. Выездной прием граждан проводится в рамках встреч с населением районов города Ростова-на-Дону.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону, в холле приемной граждан, а также при записи на прием по личным вопросам, заведующим сектором по работе с обращениями граждан общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону (далее – заведующий сектором обращений) или уполномоченными на то лицами.

2.9. Личный прием граждан должностными лицами Администрации города Ростова-на-Дону проводится в приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону или других установленных местах.

2.10. Заведующий сектором обращений осуществляет предварительную запись граждан на личный прием не позднее 3 дней до дня приема: ежедневно, кроме пятницы (методический день) – с 09.00 до 12.00.

2.11. Визуальная и текстовая информация о порядке исполнения муниципальной функции размещается на информационном стенде в секторе обращений, а также на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону: [www.rostov-gorod.ru](http://www.rostov-gorod.ru).

На информационном стенде в секторе обращений размещается следующая обязательная информация:

- порядок исполнения муниципальной функции;
- режим работы сектора обращений;
- требования к письменным обращениям граждан и образец их оформления;
- график личного приема граждан должностными лицами Администрации города Ростова-на-Дону;
- местонахождение помещения, в котором осуществляется прием письменных обращений граждан, запись на личный прием и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений, запись на личный прием и устное информирование граждан;
- адрес официального портала городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону;
- почтовый адрес Администрации города Ростова-на-Дону;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города и органов местного самоуправления города Ростова-на-Дону;

адреса отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону и органов местного самоуправления Ростова-на-Дону;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.12. Обращения граждан, включая обращения военнослужащих и членов их семей, представителей ТОС, ТСЖ, общественных организаций, а также некоммерческих объединений, затрагивающие интересы граждан, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону, если главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону (лицами, их замещающими) не установлен более короткий срок.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, обращения депутатов Законодательных органов субъектов Российской Федерации рассматриваются в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

2.13. Поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется сектором обращений в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст не поддается прочтению.

2.14. Глава Администрации города Ростова-на-Дону, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с распределением обязанностей направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии их компетенцией.

2.15. Если по обращению, поступившему в Администрацию города Ростова-на-Дону, не установлены контрольные сроки исполнения, и обращение переадресовано из Администрации города Ростова-на-Дону для рассмотрения в отраслевой (функциональный), территориальный орган Администрации города Ростова-на-Дону с одновременным уведомлением заявителя

о переадресации его обращения, то срок ответа на обращение исчисляется со дня регистрации в этом органе.

2.16. 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 письменного обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.17. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в орган государственной власти, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен (на основании служебной записки от исполнителя) главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, но не более чем на 30 дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление гражданина и копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель размещает в системе «Дело» для изменения контрольных сроков.

2.18. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Ростова-на-Дону, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением сектором обращений гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.19. 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 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.20. Обращения, направленные органами государственной власти Администрацию города Ростова-на-Дону с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города



Ростова-на-Дону. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации города Ростова-на-Дону.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Запрещается требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с исполнением муниципальной функции;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации города Ростова-на-Дону находятся в Администрации города Ростова-на-Дону, ее отраслевых (функциональных) и территориальных органах, органах местного самоуправления.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону, подлежит обязательному рассмотрению в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 24.11.2014).

3.4. В случае, если в обращении, направленном в письменной, электронной, факсимильной форме 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 сектором обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу – по компетенции.

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, данное должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему

обращение, о недопустимости злоупотребления правом и снять обращение с контроля.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации сектором обращений возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации города, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону либо уполномоченное на то лицо 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 Администрацию города Ростова-на-Дону или одному и тому же должностному лицу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

3.9. 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.

3.10. Все обращения граждан, независимо от их формы и способов поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону, подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» в Администрации города Ростова-на-Дону (далее – система «Дело»), которая производится работниками сектора обращений в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию города Ростова-на-Дону.

3.11. На копии принятого обращения специалистом сектора обращений проставляется штамп о приеме с указанием соответствующей даты.

После регистрации обращения гражданину по его желанию сектором обращений направляется на почтовый или электронный адрес уведомление о принятии данного обращения к рассмотрению с указанием: даты получения, даты регистрации, регистрационного номера и должностного лица, осуществляющего рассмотрение по компетенции (приложение № 1).

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону от полномочного представителя Президента Российской

Федерации в Южном федеральном округе, из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» в Ростовской области, регистрируются в порядке, установленном настоящим административным регламентом, и направляются для рассмотрения должностным лицам Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону.

Копии ответов и уведомлений гражданам по данным обращения направляются в приемную полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, приемную Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Региональную общественную приемную Председателя Партии «Единая Россия» в Ростовской области для сведения при наличии соответствующего указания в сопроводительном письме.

3.13. Вопросы граждан, поступающие в ходе выездных встреч главы Администрации города Ростова-на-Дону с населением, специалистами сектора обращений оформляются в карточках устного обращения для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим регламентом.

Вопросы граждан, поступающие в ходе встреч с населением информационных групп Администрации города Ростова-на-Дону, оформляются в карточках устного обращения секретарями информационных групп и передаются в сектор на следующий после встречи рабочий день для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим административным регламентом (приложение № 2).

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города Ростова-на-Дону письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются канцелярией в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 1 дня передается помощником должностного лица в сектор обращений для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим регламентом в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.15. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу работник сектора обращений ставит 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 в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.16. Работники сектора обращений обязаны:

прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

при заполнении поля «Содержание», при необходимости, перед основным текстом вносится соответствующее ключевое слово:

Интернет,

БГ Интернет (Интернет – сервис «Благоустройство»),

Прием,

Запись,

Встреча,

Мобильная приемная,

Доклад,

СМИ,

ЕД (единый день приема граждан),

или другое;

проверить обращение на повторность, на наличие признаков злоупотребления правом;

заполнить регистрационную карточку системы «Дело», в которой указывается:

дата поступления обращения;

вышестоящий контроль;

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

почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;

гражданство заявителя (ей);

канал поступления (доставка) обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть «Интернет» (далее – «Интернет»), личный прием, факсимильное обращение);

данные о форме обращения (в устной, письменной, электронной, факсимильной форме);

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

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

регистрационный номер обращения.

Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы и возможно направление одного ответа на обращения, поступившие и зарегистрированные в течение 30 дней. Если обращение является дубликатом возможно направление одного (общего) ответа (с указанием всех адресатов).

В случае отсутствия указанных заявителем в обращении приложений, специалистом, осуществляющим его регистрацию, составляется соответствующий акт, который прилагается к обращению.

3.17. На поручениях о рассмотрении обращений, полученных на бумажном носителе из вышестоящих органов власти, в которых содержится

просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль» или проставляется буква «К» красного цвета.

3.18. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.19. Обращения граждан передаются главе Администрации города Ростова-на-Дону по системе «Дело». Поручения главы Администрации города Ростова-на-Дону по рассмотрению обращений поступают на исполнение также по системе «Дело». При необходимости срочной передачи подлинника обращения главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону работник сектора обращений имеет право получить его из соответствующей приемной и передать по назначению (под роспись).

3.20. По содержанию каждого обращения работники сектора обращений определяют ответственного исполнителя, при необходимости – сводящего исполнителя и соисполнителей в соответствии с установленным соответствующим правовым актом распределением обязанностей и направляют обращение по принадлежности.

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

3.22. В случае если в сопроводительном письме о рассмотрении обращения в соответствии с компетенцией значится несколько исполнителей, подлинник обращения при необходимости направляется исполнителю, указанному в сопроводительном письме первым, остальным направляются копии обращения.

3.23. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.24. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации города Ростова-на-Дону, в том числе, носящие общественно значимый характер, а также по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону определяются непосредственно начальником общего отдела совместно с начальником отдела по обеспечению деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону, по согласованию с заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам).

3.25. Поступившие в Администрацию города Ростова-на-Дону обращения граждан из органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются сектором обращений главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы

Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения.

3.26. Для исполнения поручений по данным обращениям ответственные исполнители могут запрашивать необходимую информацию в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону.

3.27. Если гражданин ранее обращался в Администрацию города Ростова-на-Дону, в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.28. Обращения на имя главы Администрации города Ростова-на-Дону, содержащие вопросы, отнесенные к ведению отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в эти органы сектором обращений, о чем уведомляется гражданин (приложение № 3).

3.29. В отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону обращения направляются на рассмотрение в соответствии с их компетенцией по системе «Дело».

3.30. Обращения граждан, адресованные отраслевым (функциональным), территориальным органам Администрации города Ростова-на-Дону, поступившие в сектор обращений, не регистрируются и передаются в канцелярию.

3.31. В случае, если поставленные в обращении вопросы не входят в компетенцию Администрации города Ростова-на-Дону, обращение в 7-дневный срок со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

3.32. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону, другие органы государственной власти и организации с просьбой о рассмотрении вопросов по существу и информировании о результатах гражданина подписываются начальником общего отдела и заведующим сектором обращений.

Уведомления граждан о принятии обращений к рассмотрению подписываются заведующим сектором обращений.

3.33. Сопроводительные письма в вышестоящие органы власти возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником общего отдела.

3.34. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя сектор обращений. Работником сектора обращений делается

соответствующая отметка в системе «Дело», обращение передается другому исполнителю в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

3.35. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации города Ростова-на-Дону возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение сектором обращений направляется первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону для принятия решения о передаче обращения на рассмотрение.

3.36. Если в резолюции указаны несколько исполнителей, ответственным за ее исполнение является первый исполнитель, который организует рассмотрение обращения остальными исполнителями, обобщает информацию и подготавливает единый ответ.

3.37. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения, направлено не по принадлежности, обращение в течение 2 дней со дня получения подлежит возвращению в сектор обращений с сопроводительным письмом на имя заведующего сектором, в котором указывается, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения со ссылкой на правовой акт.

3.38. 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 орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации города Ростова-на-Дону обязаны в течение 15 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.

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

За ненадлежащее рассмотрение обращения ответственный исполнитель персонально несет административную ответственность в соответствии со статьей 5. 59 (Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

3.41. Ответы на обращения граждан подписываются первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководителями структурных

подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону либо иными должностными лицами, которым поручено их рассмотрение.

3.42. Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Администрации города Ростова-на-Дону, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации города Ростова-на-Дону, ответ подписывается указанным в поручении должностным лицом или уполномоченным лицом.

3.43. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.44. Ответ на обращение размещается в системе «Дело». В регистрационной карточке системы «Дело» ответственный исполнитель вводит отчет об исполнении соответствующей резолюции.

Помощники главы Администрации города Ростова-на-Дону, первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону или уполномоченные лица не позднее следующего дня после размещения ответа исполнителями в системе «Дело» снимают «нижний контроль» или в случае ненадлежащего исполнения поручения по рассмотрению обращения возвращают ответ на доработку. В поле «Резолюция» рекомендуется вносить информацию о ходе исполнения поручений по рассмотрению обращений.

3.45. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенных заявителем к своему обращению. Если в обращении не содержится просьба об их возврате, они вместе с копией ответа, отправленного заявителю, остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве.

3.46. Ответы заявителям и в вышестоящие органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя и отчество исполнителя, номер его служебного телефона.

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

3.48. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» работником сектора обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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



3.50. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно – за 5 дней согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в сектор обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, дававшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемных, помощники главы Администрации города Ростова-на-Дону, первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону или по их поручению – должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации города Ростова-на-Дону.

3.52. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор обращений, где проверяется правильность оформления ответа.

Если ответ на обращение не содержит полной информации о решении поднятых вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, он может быть возвращен сектором обращений на доработку.

3.53. Работники сектора определяют результат рассмотрения обращения, в частности: «Поддержано», «Не поддержано», «Разъяснено», «Переадресация», «Обращение не подлежит рассмотрению», «Отказ заявителя от рассмотрения обращения» и вносят соответствующую отметку в системе «Дело».

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

3.55. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону в электронной форме, направляется заявителю в электронной форме на адрес электронной почты, указанный в обращении, или по желанию гражданина – в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.56. Итоговое оформление дела по обращению гражданина для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## 4. Личный прием граждан

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

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

4.2. График личного приема граждан составляется в секторе обращений на год и подписывается начальником общего отдела по согласованию с главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону. График приема граждан публикуется в СМИ, размещается на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону по адресу: [www.rostov-gorod.ru](http://www.rostov-gorod.ru) и вывешивается на информационном стенде в секторе обращений.

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

4.4. Заведующий сектором обращений или уполномоченное лицо консультирует гражданина о порядке записи на личный прием и разрешении его вопроса, вносит результат («Разъяснено», «Направлен по принадлежности (подведомственности) в отраслевой (функциональный), территориальный орган Администрации города Ростова-на-Дону», «Направлен в орган местного самоуправления», «Записан на прием к должностному лицу», «Принято письменное обращение») в регистрационную карточку в системе «Дело» с оформлением карточки личного приема гражданина.

В целях разъяснения гражданам порядка предоставления муниципальных услуг или исполнения муниципальных функций структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации города Ростова-на-Дону заведующий сектором обращений вправе приглашать должностных лиц, предоставляющих соответствующие муниципальные услуги и исполняющих муниципальные функции.

4.5. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию города Ростова-на-Дону в письменной, электронной, факсимильной форме, содержится просьба о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону либо первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, либо заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, то после регистрации обращения сектором обращений в

системе «Дело» оформляется карточка личного приема гражданина, которая передается должностному лицу для согласования личного приема.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан заведующим сектором обращений либо уполномоченным лицом – при записи на личный прием либо по телефону после согласования.

Если в обращении, полученном в письменной, электронной, факсимильной форме, с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других должностных лиц, сектором обращений дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и предложением о записи на личный прием к соответствующему должностному лицу (приложения № 4 и № 5).

4.6. В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ за подписью должностного лица, к которому он обратился, и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

4.7. Обращения граждан, полученные в письменной, электронной, факсимильной форме, с просьбой о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются главе Администрации города Ростова-на-Дону для принятия решения о личном приеме гражданина либо о направлении поручения компетентному должностному лицу по проведению личного приема гражданина или принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов.

4.8. На граждан, записанных на личный прием к главе Администрации города Ростова-на-Дону, к первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, к заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, из системы «Дело» распечатывается карточка личного приема гражданина.

4.9. Не позднее 2 дней до даты проведения личного приема граждан материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощникам первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, уполномоченным лицам.

4.10. Организация проведения личного приема граждан возлагается на начальника общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону, заведующего сектором обращений, помощников первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону.

4.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, инвалиды принимаются вне очереди.

4.12. В случае отсутствия в день приема первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителя главы

Администрации города Ростова-на-Дону по их поручению прием может осуществлять должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

4.14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием, либо уполномоченным лицом.

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

4.16. По окончании личного приема глава Администрации города Ростова-на-Дону, первый заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону 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.

4.17. По результатам личного приема граждан должностным лицом, проводившим личный прием, в карточку личного приема вносится соответствующее поручение, проставляется подпись.

Оформленная карточка личного приема своевременно – не позднее следующего дня после проведения приема передается в сектор обращений для учета и хранения.

4.18. Должностное лицо, проводившее личный прием, принимает решение о контроле за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

4.19. После завершения личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, помощниками первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, проводившего личный прием граждан,

либо уполномоченным лицом вводятся в регистрационную карточку в системе «Дело».

4.20. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в соответствии с настоящим регламентом.

4.21. Запись на повторный прием к главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.22. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к главе Администрации города Ростова-на-Дону, первому заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме, ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относится решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема.

4.23. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

4.24. Заместители главы Администрации города Ростова-на-Дону при выезде в районы города с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

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

4.26. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются сектором обращений и направляются структурным подразделениям Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевым (функциональным) и территориальным органами Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с настоящим административным регламентом.

4.27. В случае, если в карточке личного приема гражданина на выездном личном приеме граждан, поступившей в сектор обращений

для регистрации и направления для рассмотрения по существу, нет содержания вопроса, не прилагается письменное заявление или отсутствует запись об устном ответе гражданину на обращение, она возвращается заведующим сектором обращений помощнику соответствующего должностного лица, проводившего личный прием, для доработки.

## 5. Работа с критическими материалами, вышедшими в средствах массовой информации

5.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация критического материала;  
рассмотрение критического материала;  
направление ответа на критический материал.

5.2. Управлением по информационной политике и взаимодействию со СМИ Администрации города Ростова-на-Дону (далее – управление) в течение 1 рабочего дня после выхода СМИ, содержащего критический материал, заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону или руководителям отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону направляется письмо для организации подготовки ответа.

5.3. Письма регистрируются специалистом управления в системе «Дело».

5.4. После получения письма от управления руководитель отраслевого (функционального) или территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону дает поручение службам о подготовке ответа. Ответ в течение 14 дней с дня регистрации письма направляется в управление для публикации в СМИ.

По наиболее резонансным критическим материалам ответ направляется в течение 3 рабочих дней.

5.5. Ответы должны носить конкретный характер с обязательным указанием принятых мер.

5.6. Ответственность за своевременное реагирование на критические публикации в средствах массовой информации возлагается на управление. Ответственность за своевременную подготовку ответов на критические публикации несут должностные лица, получившие письма от управления.

5.7. Главе Администрации города Ростова-на-Дону еженедельно в письменном виде за подписью заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) представляется информация о критических публикациях.

Информация по критическим публикациям, по которым нарушаются контрольные сроки ответа, еженедельно представляется заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам).

Ежемесячно управление представляет заместителю главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) для последующей передачи главе Администрации города Ростова-на-Дону статистическую информацию о количестве вышедших критических публикаций и подготовленных службами ответов с приложением текстов ответов.

5.8. Организационные вопросы по взаимодействию заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководителей отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону со СМИ по вопросам их деятельности и работы Администрации города Ростова-на-Дону решаются начальником управления.

5.9. Текущий контроль за исполнением данного процесса осуществляется заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) и начальником управления.

## 6. Контроль за исполнением муниципальной функции

6.1. Контроль за исполнением муниципальной функции осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан и критических публикаций в средствах массовой информации и направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим административным регламентом.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, их помощниками, начальником общего отдела, начальником отдела обеспечения деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону, заведующим сектором обращений, а также руководителями иных структурных подразделений Администрации города Ростова-на-Дону, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Сектором обращений на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону, органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты,

аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших от полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» в Ростовской области, общественных приемных Губернатора Ростовской области и районов города Ростова-на-Дону, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

    постановку на контроль поручений (резолуций) главы Администрации города Ростова-на-Дону по рассмотрению обращений;

    контроль исполнения должностными лицами поручений по рассмотрению обращений граждан первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону;

    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

    подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

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

    снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.6. Контроль за исполнением поручений главы Администрации города Ростова-на-Дону по рассмотрению обращений осуществляются отделом по обеспечению деятельности главы Администрации города Ростова-на-Дону, общим отделом Администрации города Ростова-на-Дону.

6.7. Контроль за исполнением поручений первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону осуществляется их помощниками.

6.8. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

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

6.10. В случае если в ответе, полученном от отраслевого (функционального), территориального органа Администрации города Ростова-на-Дону, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению главы Администрации города Ростова-на-Дону, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.



6.11. Должностные лица и работники Администрации города Ростова-на-Дону несут ответственность за нарушение настоящего административного регламента.

## 7. Информационное обеспечение граждан

7.1. Здания Администрации города Ростова-на-Дону, кабинеты (места оказания услуг) оборудуются информационными табличками (вывеской) со сведениями о наименовании органа, учреждения, графике его работы, телефоне, адресах электронной почты и сайта в Интернете, номере телефона (телефонного автоинформатора) и факса.

Информационные таблички размещаются рядом со входом либо на двери входа, визуальнo доступно для посетителей в любое время, в том числе в нерабочие дни.

7.2. Холл Администрации города Ростова-на-Дону (учреждения) оборудуется стендами, на которых размещается хорошо читаемая текстовая информация по всем оказываемым услугам и функциям.

Размещается также информация о структурных подразделениях, учреждениях, оказывающих услуги и находящихся по другим адресам.

7.3. Телефонный справочник структурных подразделений Администрации города Ростова-на-Дону, учреждений, находящихся в здании, указанием номеров кабинетов, ФИО руководителей и специалистов доводится до сведения граждан путем опубликования на специальном стенде в помещении холла бюро пропусков.

7.4. В структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону размещается следующая информация:

7.4.1. Перечень услуг.

7.4.2. Справочная информация о порядке, сроках предоставлении услуг, о документах, необходимых для той или иной услуги, размещается на стендах, столах, размещается на стене для просмотра посетителями. Оформление визуальной текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

7.4.3. Раздаточные материалы (отпечатанные бланки заявлений, перечень необходимых документов с информацией о времени работы и пр.) для выдачи посетителям (приложение № 6).

7.4.4. Разъяснения по наиболее часто задаваемым вопросам, другие информационные материалы, необходимые для получения услуги.

7.4.5. На двери кабинета (на стене возле двери) вывешиваются таблички с указанием:

№ кабинета;

наименования учреждения (если в здании размещены два и более учреждения), структурного подразделения;

должностей, фамилий, имен и отчеств специалистов, принимающих посетителей в данном кабинете.

При установке табличек с перечнем специалистов предусматривается возможность их оперативной замены либо внесения изменений.

7.4.6. На рабочем месте специалиста (на столе, на стене за спиной и т.п.) рекомендуется установить (прикрепить) табличку с указанием должности, фамилии, имени и отчества, возможно наличие бэйджа, раздаточного материала.

7.5. При ответах гражданам, в том числе по телефону работникам Администрации города Ростова-на-Дону необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившегося о порядке оказания муниципальной услуги и другим вопросам, находящимся в компетенции.

При невозможности ответить на поставленные вопросы следует переадресовать (перевести) звонок его на компетентное должностное лицо (специалиста) с указанием должности, фамилии, номера телефона, а в его отсутствии на рабочем месте – возможного времени звонка для получения справки.

7.6. На официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону на страничке структурного подразделения (учреждения) размещается информация об оказываемых услугах и публичных функциях в следующем объеме:

- наименование подразделения (учреждения), график работы, почтовый и электронный адреса, контактные телефоны;
- перечень услуг и публичных функций;
- информация об оказании услуг и выполнении публичных функций.

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

8.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Ростова-на-Дону по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе исполнения муниципальной функции.

8.2. Обращения граждан, содержащие жалобы на действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону направляются на рассмотрение главе Администрации города Ростова-на-Дону.

Обращения граждан, содержащие жалобы на действия (бездействие) работников Администрации города Ростова-на-Дону, направляются на рассмотрение курирующим заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону.

8.3. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации жалобы в Администрации города Ростова-на-Дону.

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'М.Ю. Беляева', is written over a faint circular stamp.

М.Ю. Беляева

Приложение № 1  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону

Администрация города Ростова-на-Дону  
Сектор по работе с обращениями граждан общего отдела  
г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 47, телефон для справок: 240-63-86

---

**Уведомление о принятии обращения к рассмотрению**

\_\_\_.201\_\_

№ ГП-\_\_\_/15

Адрес:

Кому:

Уважаемый(ая)!

Ваше обращение, поступившее в Администрацию города Ростова-на-Дону \_\_\_.201\_\_ г., получено и направлено на рассмотрение в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение рассматривает \_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок.

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

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону



М.Ю. Беляева

Приложение № 2  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону



Администрация города Ростова-на-Дону  
Карточка устного обращения

---

**Ф.И.О. (заявителя):**

---

---

**категория:** \_\_\_\_\_

**Адрес:**

---

---

**телефон:** \_\_\_\_\_

**Краткое содержание:**

---

---

---

---

---

**Дата:**

Оформил: \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(/Ф.И.О. специалиста)

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону



М.Ю. Беляева

Приложение № 3  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону

**Администрация города Ростова-на-Дону**  
Сектор по работе с обращениями граждан общего отдела  
г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 47, телефон для справок: 240-63-86

---

**Уведомление о переадресации обращения**

\_\_ . \_\_ . 201\_\_

№ ГП- \_\_\_\_ /15

**Кому:**

**Копия заявителю:**

**адрес:**

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем для рассмотрения в пределах компетенции поступившее \_\_\_\_\_ (дата) в Администрацию города Ростова-на-Дону обращение \_\_\_\_\_ (ФИО заявителя), проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_,  
по вопросу \_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения необходимо сообщить заявителю в установленный законом срок.

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону

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

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону



М.Ю. Беляева

Приложение № 4  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону



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

---

---

**КАРТОЧКА**

**личного приема гражданина**

№ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

№

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина, телефон)

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

---

Глава Администрации города Ростова-на-Дону

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

---

(подпись)

---

(фамилия и инициалы)

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону

М.Ю. Беляева

Приложение № 5  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону



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

---

**КАРТОЧКА**

**личного приема гражданина**

№ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

№

---

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

---

---

---

Подпись

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону

М.Ю. Беляева



Приложение № 6  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений и организации  
личного приема граждан  
в Администрации города Ростова-на-Дону

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

В Администрацию города  
Ростова-на-Дону  
**или**  
Главе Администрации города  
Ростова-на-Дону  
**или**  
Первому заместителю  
главы Администрации  
города Ростова-на-Дону  
**или**  
Заместителю главы  
Администрации города  
Ростова-на-Дону  
от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_\_\_  
(адрес фактического проживания)  
\_\_\_\_\_  
(телефоны: сотовый, домашний)

Уважаемый (ая) *имя, отчество!*

(текст излагается в произвольной форме)

\_\_\_\_\_  
(фактическая дата подачи обращения)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись гражданина)

Начальник общего  
отдела Администрации  
города Ростова-на-Дону



М.Ю. Беляева