



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЗОВА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.12.2025 № 1091

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 письменными и устными 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

Д. Ю. Устименко

Приложение  
к постановлению  
Администрации города Азова  
от 19.12.2025 № 1091

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 и организаций в Администрации города Азова (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию города в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, обращений юридических лиц и объединений граждан (далее – письменные обращения) и устных обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства Главой города, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации.

1.1.1. 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)».

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан 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 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 «Город Азов»;
- 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 27.02.2020 № 68 «О распределении обязанностей между заместителями главы администрации и управляющим делами администрации города Азова»;
- распоряжением Администрации города Азова от 28.08.2019 № 239 «Об утверждении Регламента Администрации города Азова Ростовской области»;
- распоряжением Администрации города Азова от 15.12.2020 № 353 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Азова».

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

1.3.1. Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, а также участников специальной военной операции и членов их семей, 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).

1.3.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг.

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации города Азова его должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.9, 2.13 настоящего Порядка;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (приложение № 1).

1.6. Должностным лицам Администрации города Азова запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию города Азова или к должностному лицу с критикой деятельности Администрации города или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию города Азова, 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 1.9, 2.13 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренном пунктом 7.3.2. настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- 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.

1.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений

2.1. Письменное обращение может быть передано в общий отдел Администрации города (далее – общий отдел) по адресу: г. Азов, пл. Петровская, 4, кабинет 8, или соответствующему должностному лицу Администрации города лично гражданином, либо его представителем, вручено должностному лицу на личном приеме, либо направлено по почтовому адресу: пл. Петровская, 4, г. Азов, Ростовская область, 346780.

2.1.2. Дополнительно для удобства граждан при входе в здании администрации города был установлен специализированный ящик для письменных обращений граждан. Доступ граждан к специализированному ящику осуществляется с 9.00. до 18.00.

### 2.2. График (режим) 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. Обращения в Администрацию города Азова и Главе города в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru) (далее – Электронная приемная) или заполнения специальной формы в разделе «Обращения граждан», размещенной на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города Азова через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации города Азова, к рассмотрению не принимаются.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и обрабатывается специалистом общего отдела, о чем гражданин информируется работником отдела путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, регистрируются специалистом общего отдела в системе «Дело» для дальнейшей работы по их

рассмотрению, о чем гражданин информируется работником отдела путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

- без авторизации гражданина;
- с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

- упрощенного заполнения установленной формы обращения;
- отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
- получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
- просмотра всех ранее направленных обращений.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (886342) 4-08-00.

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города Азова не осуществляется.

2.6. Телефон для справок общего отдела (886342) 4-05-93.

2.7. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений города и отраслевых (функциональных) органов Администрации, почтовом адресе и адресе «Электронной приемной» размещены на официальном сайте Администрации города Азова в сети «Интернет»: [www.gorodazov.ru](http://www.gorodazov.ru).

2.8. Для ознакомления граждан с информационными материалами и для направления обращения на первом этаже здания Администрации, в холле, оборудовано:

- информационными стендами;
- стульями и столом для оформления документов;
- терминалом «Электронной приёмной Президента Российской Федерации».

2.8.1. На информационном стенде в здании Администрации города и на официальном сайте Администрации города размещается следующая обязательная информация:

- график работы Администрации;
- график приема граждан уполномоченными должностными лицами Администрации города и иных органов местного самоуправления муниципального образования «Город Азов»;
- почтовый адрес Администрации города;
- требования к письменным обращениям граждан;

- порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.9. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, начальник или специалист общего отдела, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, даёт разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Администрации и порядке обращения к ним.

2.9.1. Информирование граждан осуществляется:

- о регистрации, исполнении обращений граждан;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан;
- о переадресации обращения в другой орган власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

2.9.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;
- порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;
- о справочных телефонах, почтовых адресах и адресе «Электронной приемной»;
- об адресе официального сайта в сети «Интернет».

2.10. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.11. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

2.12. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа. При невозможности сотрудников общего отдела, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен



быть переадресован для ответа другому служащему Администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

2.13. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

При обращении в устной форме:

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

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

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

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

Запрашиваемая информация:

- 1) относится к информации ограниченного доступа;

- 2) неоднократно предоставлялась заявителю;

- 3) не относится к деятельности исполнительно-распорядительного органа муниципальной власти;

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

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

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

- 7) требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

### 3. Организация работы по приему обращений граждан

3.1. Прием непосредственно от граждан письменных обращений в адрес Администрации города и на имя Главы города производится сотрудниками общего отдела. Письменные обращения, адресованные на имя заместителей главы администрации, управляющего делами администрации, главного архитектора – ответственными сотрудниками приемных указанных руководителей. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии,

направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.2. По просьбе гражданина работником общего отдела на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп Администрации с отметкой о принятии с указанием даты поступления обращения в Администрацию города и подписи принявшего специалиста и сообщается телефон для справок. Никаких других отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.3. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо Администрацию города, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), излагает суть своего обращения, ставит дату и личную подпись.

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

3.4. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, не вскрываются и передаются общим отделом в приемную должностного лица, которому они адресованы.

3.4.1. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня возвращается в общий отдел для регистрации в системе «Дело» и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.4.2. В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Администрацию города, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.5. Конверты подкалываются к обращению и сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.6. В случае если письменное обращение, поступившее по почте, содержит ценные бумаги, денежные документы и другие ценные вещи или в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителями в описях, работник общего отдела составляет акт, который приобщается к поступившему обращению и хранится в общем отделе.

#### 4. Организация работы по регистрации обращений граждан

4.1. Регистрация, учет и анализ поступивших обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело».

4.2. Обращения, поступившие в общий отдел Администрации, в том числе и по факсу, или через официальный сайт Администрации принимаются и регистрируются работниками общего отдела, если они адресованы в Администрацию города или на имя Главы города.

4.2.1. При поступлении в общий отдел Администрации документов, или обращений, адресованных заместителям главы администрации или структурным подразделениям, или отраслевым (функциональным) органам Администрации, они передаются в приемные соответствующих заместителей или в ячейки соответствующих подразделений в общем отделе для учета и дальнейшей обработки.

4.2.2. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема и встреч руководством города, передаются в общий отдел или соответствующие приемные для регистрации и рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4.3. Регистрация в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» производится работником общего отдела Администрации города в течение трех дней с даты их получения.

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

4.3.2. Обращения, поступившие в Администрацию города Азова после 15 часов, регистрируются следующим днем.

4.4. Работники общего отдела и специалисты приемных заместителей главы администрации, управляющего делами администрации, главного архитектора обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело» в соответствующей группе документов – «Обращения граждан в Администрацию г. Азова».

4.4.1. Если выявляется, что обращение повторное, в этом случае обращение при регистрации в системе «Дело» связывается с первичным, а конверты от поступивших обращений помещаются в дела вместе с обращениями на период установленного срока хранения.

4.4.2. Коллективным считается обращение, подписанное двумя или более гражданами, при этом в системе «Дело» отображается первый заявитель или

заявитель, в адрес которого, просят направить ответ, и отмечается, как коллективное.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

4.4.3. Анонимным считается обращение в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в этом случае обращение регистрируется в системе «Дело», как анонимное и ставится соответствующая отметка.

Ответ на анонимное обращение не дается, но, если обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.5. При регистрации на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.6. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

4.6.1. В обязательном порядке вносится следующая информация:

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

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

4.7. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники общего отдела, а также лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в приемных заместителей главы администрации, управляющего делами администрации, главного архитектора, структурных подразделениях и соответствующих органах Администрации города.

## 5. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Все обращения, поступившие в Администрацию города, после регистрации ставятся сотрудниками общего отдела и соответствующих приемных на контроль и подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. По содержанию каждого обращения работники общего отдела и приемных руководителей определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют по системе «Дело» РК обращений с проектом резолюции на рассмотрение Главе города, заместителям главы администрации города, управляющему делами администрации, главному архитектору, структурным подразделениям в соответствии с распределением обязанностей между ними на их рассмотрение для утверждения поручения и назначения исполнителей.

5.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействия) которых, обжалуется.

5.4. Резолюция руководителя в РК обращений должна содержать:

- содержание резолюции;
- фамилию с инициалами исполнителя или соисполнителей;
- срок исполнения;
- контрольность;
- дату поручения.

5.5. Резолюция может состоять из частей или пунктов для каждого исполнителя с отдельными сроками исполнения.

5.6. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщённого ответа считается исполнитель, указанным в резолюции первый.

5.7. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения в срок. Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

5.8. Исполнителям, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями федерального, областного законодательства и настоящего порядка.

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

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

Рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

5.9.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.10. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, для рассмотрения вопросов по существу, подписываются заместителями главы администрации, управляющим делами администрации, главным архитектором, директором департамента имущественно-земельных отношений г. Азова, начальником финансового управления Администрации г. Азова, являющиеся основными исполнителями по рассмотрению обращения. Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются Главой города Азова.

5.11. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

5.12. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации города, если Главой города, заместителем главы администрации, управляющим делами администрации, главным архитектором, директором департамента имущественно-земельных отношений г. Азова или лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

5.13. Письменные обращения лиц, указанных в подпункте 1.1.1. по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации письменных обращений.

5.14. 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 и может быть рассмотрено в сокращенный срок.

5.15. 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.

5.16. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой города, заместителем главы администрации, управляющим делами администрации, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в общий отдел Администрации города.

5.17. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации города обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.18. Персональную ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

5.19. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

5.20. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти или государственными органами власти Ростовской области в Администрацию города Азова с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой города, заместителями главы администрации, управляющим делами администрации. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их поступления или регистрации в Администрации города Азова.

5.21. В случае если при рассмотрении обращения в Администрации города Азова возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется управляющему делами администрации для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

5.21.1. В случае если при рассмотрении обращения возникают разногласия между приемными заместителей главы администрации, управляющего делами администрации, вопрос по компетенции рассматривается у Главы города и им принимается окончательное решение о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

5.22. В случае если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес управляющего делами администрации за подписью руководителя (или лица, его замещающего) или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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



5.24. Если заявитель ранее обращался в Администрацию города и не удовлетворен принятым решением, необходимо обеспечить организацию и проведение проверок изложенных доводов, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов заявителя о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

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

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

5.26. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

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

5.26.4. По обращениям, сроки, исполнения которых находятся на контроле управления, ответственный исполнитель представляет в управление копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения для изменения контрольных сроков.

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

## 6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений 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 в Администрации города осуществляется Главой города Азова, управляющим делами администрации, заместителями главы администрации, главным архитектором, руководителями структурных подразделений администрации, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.2.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в подведомственных структурах и органах Администрации осуществляют заместители главы администрации, руководители структурных подразделений, которыми были даны поручения (резолуции) по соответствующим обращениям.

6.2.2. Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в Администрации города.

6.3. В Администрации города, каждое полученное обращение ставится на контроль. Его осуществляет структурное подразделение или должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями граждан.

6.3.1. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации города, получения материалов для обзоров почты, аналитической информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.3.2. На «особый контроль» ставятся обращения граждан, направленные:

- Администрацией Президента РФ;
- Аппаратом Правительства РФ;
- членами Совета Федерации Федерального Собрания РФ;
- депутатами Государственной Думы Федерального Собрания РФ;
- федеральными органами исполнительной власти;
- депутатами Законодательного собрания Ростовской области;
- другими территориальными органами государственными власти и органами государственной власти Ростовской области требующие сообщить результаты.

6.4. В обязательном порядке общим отделом Администрации города осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения всех обращений, поступивших в Администрацию города Азова.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- подготовку оперативных запросов в государственные органы, органы местного самоуправления для решения вопросов, поставленных в обращениях;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

6.6.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в Администрацию города из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется заместителями главы, управляющим делами, главным архитектором, давших поручение по их рассмотрению.

6.6.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в Администрации города.

6.6.3. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 6.6.2 настоящего пункта, осуществляет работник общего отдела.

6.6.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 6.6.2 настоящего пункта, сотрудник общего отдела вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и готовит проект письма за подписью управляющего делами в адрес заместителя главы Администрации, главного архитектора, ответственного за организацию рассмотрения указанного обращения, о несоблюдении сроков рассмотрения обращения для принятия мер реагирования.

6.6.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, сотрудником общего отдела готовится проект письма за подписью управляющего делами, в адрес заместителя главы, главного архитектора, ответственного за организацию рассмотрения указанного обращения, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями.

6.6.6. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральным органом

государственной власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный орган государственной власти.

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

6.8. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города осуществляет общий отдел Администрации города.

6.9. Еженедельная информация по пятницам передается общим отделом управляющему делами администрации о состоянии работы с обращениями граждан и нарушениях порядка и сроков рассмотрения обращений в Администрации, по итогам которой заслушивается на планерных совещаниях Главы города с участием заместителей главы администрации и руководителями отраслевых (функциональных) органов.

6.10. Общий отдел ежеквартально проводит анализ количества и характера обращений, поступивших в Администрацию города, и ежегодно предоставляет информацию для размещения на официальном сайте Администрации города.

## 7. Организация работы по подготовке ответов на обращения

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

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

7.2. Ответы на обращения, поступившие через «Электронную приемную», подписываются уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Азова или должностному лицу Администрации города в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем

в Администрацию города Азова или должностному лицу Администрации города в письменной форме.

7.3.1. Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

7.3.2. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Азова или должностному лицу Администрации города, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации города Азова в сети «Интернет».

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции, которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Ответы на обращения граждан подписываются Главой города Азова или заместителем главы администрации, кому поручено рассмотреть их или иным должностным лицом по его поручению.

7.5. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава города или по его поручению заместители главы администрации, управляющий делами администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации города, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя с копиями ответов, которые хранятся в общем отделе или соответствующих приемных.

7.7. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Азова из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются Главе города, заместителям главы, управляющему делами, главному архитектору, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 6.6 раздела 6 настоящего Порядка.

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

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

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

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

7.10.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 7.3.1 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации города Азова в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

7.11.1. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

7.12. Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой города, заместителями главы администрации, управляющим делами администрации на основании предложения ответственного исполнителя.

7.13. 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.

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

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

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

7.17. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой города Азова, заместителем главы администрации, управляющим делами администрации, главным архитектором давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощники руководителя или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений и органов Администрации города в соответствии с требованиями Регламента Администрации города Азова.

7.18. Ответы на контрольные письма анализируются на предмет полноты информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан, в общем отделе. В регистрационно-контрольной форме отмечаются дата поступления ответа, результаты рассмотрения обращения и краткое содержание ответа исполнителя.

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

7.20. При соблюдении всех процедур исполнителем, работник общего отдела снимает обращение с контроля, при этом проверяется полнота

представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника общего отдела.

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

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

7.23. В ответе в федеральные органы государственной власти подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

7.24. Ответы на обращения, направляемые заявителям, ежедневно, до 17 часов, передаются ответственными исполнителями в общий отдел для их рассылки.

## 8. Запросы, поступающие в Администрацию города и сроки их рассмотрения

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

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

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

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



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

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

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

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

8.4. Граждане имеют право на оперативное получение через средства массовой информации достоверных сведений о деятельности органов местного самоуправления и их должностных лиц.

8.4.1. Органы местного самоуправления и их должностные лица предоставляют сведения о своей деятельности средствам массовой информации по журналистским запросам редакций, а также путем проведения пресс-конференций, рассылки справочных и статистических материалов и в иных формах.

8.4.2. Журналистский запрос, возможен как в устной, так и в письменной форме. Запрашиваемую информацию обязаны предоставлять руководители указанных органов, их заместители, работники пресс-служб либо другие уполномоченные лица в пределах их компетенции не позднее чем через семь дней со дня его поступления.

8.4.3. Отказ в предоставлении запрашиваемой информации возможен, только если она содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну. Уведомление об отказе вручается представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса информации.

В уведомлении должны быть указаны:

- причины, по которым запрашиваемая информация не может быть отделена от сведений, составляющих специально охраняемую законом тайну;
- должностное лицо, отказывающееся в предоставлении информации;
- дата принятия решения об отказе.

8.4.4. Отсрочка в предоставлении запрашиваемой информации допустима, если требуемые сведения не могут быть представлены в семидневный срок. Уведомление об отсрочке вручается представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса информации.

В уведомлении должны быть указаны:

- причины, по которым запрашиваемая информация не может быть представлена в семидневный срок;
- дата, к которой будет представлена запрашиваемая информация;
- должностное лицо, установившее отсрочку;
- дата принятия решения об отсрочке.

8.5. Прокуратура вправе истребовать документацию и информацию, материалы, статистические и иные сведения при осуществлении своих полномочий от руководителей и других должностных лиц органов местного самоуправления.

8.5.1. Статистическая и иная информация, документы (в том числе электронные документы, подписанные электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации), справки и другие материалы или их копии, необходимые при осуществлении возложенных на органы прокуратуры функций, представляются по требованию прокурора безвозмездно в течение пяти рабочих дней с момента поступления требования прокурора руководителю или иному уполномоченному представителю органа (организации), а в ходе проведения проверок исполнения законов - в течение двух рабочих дней с момента предъявления требования прокурора.

8.5.2. В требовании прокурора могут быть установлены более длительные сроки.

8.5.3. В случае, если не получается в установленный срок, представить запрашиваемую информацию, документы и материалы или их копии, необходимо уведомить прокурора в письменной форме с изложением объективных причин о невозможности представления их в установленный срок, прокурор в этом случае принимает решение об установлении нового срока для их представления.

8.5.4. При наличии угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, безопасности государства, при наличии чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера необходимая информация, документы и материалы или их копии представляются в течение суток с момента поступления требования прокурора.

8.6. При обращении в Администрацию города уполномоченных должностных лиц полиции по вопросам, связанным с выполнением возложенных на них обязанностей, должностные лица Администрации города дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения в сроки, установленные в требовании, но не позднее одного месяца с момента вручения.

8.6.1. Ответ на обращение уполномоченных должностных лиц полиции подписывается должностным лицом Администрации, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

8.7. При обращении в Администрацию города сотрудников Следственного комитета по вопросам, связанным с осуществлением процессуальных полномочий, должностные лица Администрации города дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения незамедлительно, или в указанный в требовании (запросе, поручении) срок.

8.7.1. Ответ на обращение сотрудников Следственного комитета подписывается должностным лицом Администрации, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

8.8. При обращении в Администрацию города адвоката или нотариуса по вопросам, связанным с осуществлением квалифицированной юридической помощи, должностные лица Администрации города дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые справки, характеристики и иные документы, необходимые для оказания услуги в срок не позднее тридцати дней со дня регистрации в общем отделе.

8.8.1. Ответ на обращение адвоката или нотариуса подписывается должностным лицом Администрации, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

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

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

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

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

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

9.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей главы администрации города возлагается на Главу города и управляющего делами администрации. Подписание ответа на жалобу возлагается на Главу города.

9.4.1. Для объективного рассмотрения жалобы Глава города и управляющий делами администрации, могут запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения и отраслевые

(функциональные) органы Администрации города в соответствии с их компетенцией.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка Глава города, может:

- отказать в удовлетворении жалобы;
- удовлетворить жалобу, признать решение или действие (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

9.6. Обжалование решений или действий (бездействий) Главы города Азова, по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействия), должностных лиц Администрации города Азова, указанных в пункте 9.4 настоящего Порядка, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется юридическим отделом Администрации города.

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

## 10. Личный прием граждан в Администрации города

10.1. Личный прием граждан осуществляется Главой города, заместителями главы администрации города, управляющим делами администрации, главным архитектором, руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации города и уполномоченными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

10.1.1. В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации города и иные должностные лица.

10.2. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком приема граждан Главой города, заместителями главы администрации города и управляющим делами администрации (далее – график приема граждан), утверждаемым распоряжением Администрации города, а также во время проведения информационных групп для проведения встреч с населением и выездных приемов граждан по личным вопросам.

10.2.1. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

10.3. График приема граждан с указанием дня, времени приема, а также номера телефона для записи на прием, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города ([www.gorodazov.ru](http://www.gorodazov.ru)) и вывешивается на информационном стенде в здании Администрации города.

10.4. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации города в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению, а также организация проведения личного приема возлагается на уполномоченное лицо общего отдела Администрации и специалистов приемных данных руководителей (далее – помощник руководителя).

10.5. Личный прием руководителями структурных подразделений Администрации города и уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции, осуществляется по мере поступления таких обращений.

10.6. Личный прием граждан Главой города, заместителем главы администрации по социальным вопросам и заместителем главы администрации по вопросам жилищно-коммунального хозяйства проводится в помещении приёмной по работе с обращениями граждан Администрации города Азова по адресу: г. Азов, ул. Толстого, 58.

10.6.1. Другие должностные лица Администрации города проводят личный прием на рабочих местах согласно утвержденного графика.

10.7. Предварительную запись на личный прием к Главе города, заместителям главы администрации по социальным вопросам и вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а также дальнейшее своевременное уведомление граждан о месте, днях и часах приема осуществляет специалист общего отдела Администрации города, на которого эти функции возложены в соответствии с должностной инструкцией (далее – специалист приемной по обращениям граждан).

10.7.1. Организация проведения личного приема граждан Главой города, заместителями главы администрации по социальным вопросам и вопросам жилищно-коммунального хозяйства возлагается на специалиста приемной по обращениям граждан.

10.8. Запись на личный прием заместителя главы администрации по вопросам промышленности, экономики и инвестиций, заместителя главы администрации по внутренней политике и административным вопросам, управляющего делами администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации города и других уполномоченных на то лиц, а также организацию проведения личного приема осуществляют

помощники руководителя, либо специалисты, на которых возложены данные обязанности в соответствии с их должностной инструкцией.

10.8.1. Информация о месте, днях и часах приема заместителя главы администрации по вопросам промышленности, экономики и инвестиций, заместителя главы администрации по внутренней политике и административным вопросам, управляющего делами администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации города и других уполномоченных на то лиц, доводится до сведения граждан помощниками руководителей.

10.9. В приемной по обращениям граждан предварительная беседа с гражданами о записи на личный прием к Главе города Азова, заместителям главы администрации осуществляется специалистом приемной по обращениям ежедневно с 10:00 до 17:00, кроме выходных и праздничных дней, предварительная запись на прием каждый четверг с 14:00 до 18:00 и пятницу с 14:00 до 17:00, перерыв с 13.00 до 13.48 часов.

10.9.1. Просьба о личном приеме Главой города Азова, оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

10.10. Просьба о записи на личный прием к заместителю главы администрации по вопросам промышленности, экономики и инвестиций, заместителю главы администрации по внутренней политике и административным вопросам, заместителю главы администрации по социальным вопросам и заместителю главы администрации по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, управляющему делами администрации, руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации города и к другим уполномоченным на то лицам оформляется гражданином в письменном виде, в форме электронного документа или в телефонном режиме, по номеру телефона приемных руководителей, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 17.30 часов, в пятницу с 9.00 до 16.30 часов, перерыв с 13.00 до 13.48 часов.

10.11. Если в обращении в телефонном режиме, письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, специалистом приемной по обращениям или помощник руководителя, на которого эти функции возложены в соответствии с должностной инструкцией, дается разъяснение заявителю об их компетенции, в соответствии с распределением обязанностей, с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

10.12. На граждан, записанных на личный прием, специалистом, на которого возложены данные обязанности, оформляется карточка личного

приема гражданина на бумажном носителе, согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

10.13. Материалы, связанные с проведением приема граждан Главой города, передаются Главе города и в юридический отдел не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

10.13.1. Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются Главе города и в юридический отдел не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

10.14. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем гражданин информируется помощником руководителя и делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

10.14.1. В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

10.15. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

10.17. 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.

10.17.1. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

10.17.2. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

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

10.19. По итогам личного приема Главы города, заместителями главы администрации по социальным вопросам и вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поручения, зафиксированные в карточке личного приема специалист приемной по обращениям граждан, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

10.19.1. По итогам личного приема заместителя главы администрации по вопросам промышленности, экономики и инвестиция, заместителя главы администрации по внутренней политике и административным вопросам, управляющего делами администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации города и других уполномоченных на то лиц, поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

10.23. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, возлагается на специалиста отдела организационной работы.

10.24. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, если на них не был дан устный ответ, с отметкой «Принято на информационной группе», специалистом отдела организационной работы подлежат передачи в общий отдел для регистрации в системе «Дело» и направления должностным лицам в соответствии с поручением руководителя, проводившего прием.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

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

11.1. 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).

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

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

11.4. 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.

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

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

11.7. 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.

11.8. После оформления поручения Главы города, перечень вопросов передается в общий отдел для их регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

11.9. 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».

11.10. 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.

11.11. 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.

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

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

11.13.1. 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.

11.13.2. 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.

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

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

Управляющий делами  
администрации

И.А. Фомина

Приложение № 1  
к Порядку  
организации работы по рассмотрению  
обращений граждан и организаций  
в Администрации города Азова

БЛАНК

Исходящий номер / Дата

(Адресат:)

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

(Заявитель)

Копия:

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

О перенаправлении обращения  
по компетенции

В Администрацию города Азова «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. поступило  
обращение в \_\_\_\_\_ (письменной, электронной) форме от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. №\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О  
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем  
по принадлежности обращение \_\_\_\_\_ (кого) для  
рассмотрения поставленных в обращении вопросов в пределах компетенции.

Заявителю сообщается для сведения.

Приложение: Подлинник обращения на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз. (только в первый  
адрес).

Должность

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.

ФИО исполнителя, тел.

Приложение № 2  
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.