**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11.07.2025 № 153 г. Новошахтинск

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению**

**обращений граждан в Администрации города Новошахтинска**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Новошахтинска согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города:

1) от 28.09.2016 № 907 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Новошахтинска»;

2) от 29.01.2018 № 45 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907»;

3) от 04.05.2018 № 400 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907»;

4) от 26.12.2019 № 1334 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907»;

5) от 17.08.2021 № 845 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907»;

6) от 03.11.2021 № 1180 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907»;

7) от 28.02.2025 № 159 «О внесении изменений в постановление Администрации города от 28.09.2016 № 907».

3. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города обеспечить выполнение настоящего постановления.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Новошахтинска в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации города Лубенцова Ю.А.

Глава города Новошахтинска С.А. Бондаренко

Постановление вносит

общий отдел

Администрации города

Приложение

к постановлению

Администрации города

от 11.07.2025 № 153

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации города Новошахтинска

1. Общие положения

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

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

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

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

Уставом муниципального образования городского округа «Город Новошахтинск» Ростовской области;

распоряжением Администрации города от 11.12.2020 № 240 «Об утверждении инструкции по делопроизводству Администрации города Новошахтинск».

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

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

1.4. Должностные лица и специалисты Администрации города несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации города 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 и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

При поступлении обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм федерального законодательства при рассмотрении обращений обеспечивают 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 автора о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию го-рода, гражданин имеет право:

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

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации города. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками общего отдела изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном подпунктом 3.7.1 пункта 3.7 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомления о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации города для доставки письменных обращений является: 346900, г. Новошахтинск, ул. Харьковская, д. 58.

Гражданин может лично передать письменное обращение в общий отдел Администрации города (далее – общий отдел) специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

2.2. График (режим) работы Администрации города:

понедельник – четверг – 09:00 ч – 18:00 ч;

пятница – 09:00 ч – 16:45 ч;

предпраздничные дни – 09:00 ч – 17:00 ч;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13:00 ч – 13:45 ч.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию города путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](http://www.letters.donland.ru./) (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

Обращения, направленные гражданами на другие адреса электронной почты Администрации города, к рассмотрению не принимаются.

Организация рассмотрения обращений через Электронную приемную осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам Администрации города, муниципальным предприятиям, учреждениям и иным органам, распечатываются и передаются в контрольно-организационный сектор Администрации города, о чем гражданин информируется работником общего 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;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце тринадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано в Электронной приемной.

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

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: 8 (863 69) 2-40-40.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города не осуществляется.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации города Новошахтинска в сети Интернет: www.novoshakhtinsk.org.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации города Новошахтинска в сети Интернет: [www.novoshakhtinsk.org](http://www.novoshakhtinsk.org/).

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом общего отдела:

о местонахождении и графике работы Администрации города;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта Администрации города Новошахтинска в сети Интернет;

об адресе Электронной приемной;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

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

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

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации города, если Главой города Новошахтинска или первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава города Новошахтинска, первый заместитель Главы Администрации города, заместители Главы Администрации города, управляющий делами Администрации города в соответствии с распределением обязанностей направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые подразделения, отраслевые (функциональные) органы, муниципальные предприятия и учреждения и иные органы в соответствии с их компетенцией.

Направление обращения на рассмотрение в другой орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования такого органа и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

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

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

2.10. 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 Новошахтинска или первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. По направленному в установленном законом порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращения, адресованные Администрации города, Главе города Новошахтинска, первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города и руководителям структурных подразделений Администрации города направляются общим отделом для рассмотрения по компетенции первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Администрации города от 24.05.2019 № 99 «О распределении обязанностей между Главой Администрации города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, главным архитектором города», руководителям структурных подразделений Администрации города.

2.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в первом абзаце пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.15. Обращения, направленные федеральными или областными органами власти в Администрацию города с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой города Новошахтинска. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации города.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу в письменной форме, либо в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации города, либо фамилию, имя, отчество 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 предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее ̶ при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

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

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию города 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.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, на основании предложения начальника общего отдела или ответственного исполнителя.

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

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

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами общего отдела, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

При обращении непосредственно в общий отдел граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, специалистом отдела осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина специалистами общего отдела на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются специалистами общего отдела.

При поступлении в общий отдел по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, они передаются в контрольно-организационный сектор Администрации города для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию города по почте, после первичной обработки в контрольно-организационном секторе Администрации города в тот же день передаются под роспись специалистам общего отдела.

В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, специалистом общего отдела составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации города возвращаются специалистами отдела заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

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

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

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

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

3.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

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

дата поступления обращения;

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

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Глава города Новошахтинска, первый заместитель Главы Администрации города);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

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

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

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

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

3.21. По содержанию каждого обращения Главой города Новошахтинска определяется ответственный исполнитель, при необходимости – соисполнители, и специалистом общего отдела обращение направляется по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается начальником общего отдела или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Сопроводительные письма в федеральные и областные органы власти подписываются Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города.

3.22. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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.

Решение о перенаправлении обращения по компетенции принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных органами государственной власти конкретным должностным лицам.

Сопроводительное письмо в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, уведомление заявителю о перенаправлении обращения по компетенции подписывается Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы, муниципальные предприятия и учреждения и иные органы по компетенции вопроса или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.24. Если заявитель ранее обращался в Администрацию города и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения Главой города Новошахтинска первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города, управляющему делами Администрации города в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.25. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города из федеральных или областных органов власти, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе города Новошахтинска, первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города, управляющему делами Администрации города, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

3.26. В ответе в федеральные или областные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если было соответствующее указание об этом.

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

3.28. В течение трех дней, а если срочное то в тот же день, исполнители или уполномоченные на это лица получают копии письменных обращений граждан в общем отделе под роспись. Оригиналы обращений хранятся в общем отделе.

3.29. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в общем отделе, от одного исполнителя другому, минуя общий отдел, а также изъятие прилагаемых материалов. О такой передаче специалистом общего отдела делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

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

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня регистрации в общем отделе.

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

3.33. 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 30 дней со дня регистрации в общем отделе.

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

3.34. 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.

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.

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

3.35. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации города 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.

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

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

3.39. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию города или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 3.39 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте города.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, под-писывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.40. Ответ на обращение граждан подписывается Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителем Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города либо иным должностным лицом по его поручению.

3.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.42. Ответы заявителям и в федеральные или областные органы власти печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с инструкцией по делопроизводству Администрации города Новошахтинска. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются имя, отчество, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. При ответах заявителям допускается использование мастичного углового штампа Администрации города.

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

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

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

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

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

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

3.46. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, давшими поручение по рассмотрению обращений.

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

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

3.48. При поступлении отработанных обращений граждан в общий отдел специалист общего отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.49. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству Администрации города Новошахтинска.

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

3.51. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города из общественной приемной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

4. Личный прием граждан в Администрации города

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, главным архитектором города по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

4.2. Прием граждан Главой города Новошахтинска проводится в форме личного приема с применением в постоянном режиме системы сетевого справочного телефонного узла (ССТУ) для личного приема граждан в органах местного самоуправления.

Информация о месте приема, об установленных днях и часах доводится до сведения граждан, а также размещается в разделе «Отложенный прием» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

Личный прием граждан Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, главным архитектором города, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города осуществляется в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

4.3. График приема граждан формируется общим отделом по полугодиям, составляется и подписывается управляющим делами Администрации города.

График приема граждан публикуется в Новошахтинской городской об-щественно-политической газете «Знамя шахтера», размещается на официальном сайте Администрации города Новошахтинска в сети Интернет и на информационном стенде в Администрации города.

4.4. Предварительная запись на личный прием осуществляется специалистами контрольно-организационного сектора Администрации города.

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

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

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

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

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

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

Во время личного приема граждан Главой города Новошахтинска специалист общего отдела, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, ведет протокол проведения приёма граждан Главой города Новошахтинска.

4.9. 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.

4.10. По итогам личного приема вводится текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема, в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

4.15. После завершения рассмотрения письменного обращения, принятого во время личного приема граждан Главой города Новошахтинска, проект ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению письменного обращения, передаются в общий отдел.

Если проект ответа не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, а также в случае необходимости устранения допущенных нарушений требований делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, проект ответа возвращается общим отделом исполнителю для доработки.

4.16. Проект ответа на письменное обращение направляется на подпись первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города, управляющему делами Администрации города, которым дано поручение по рассмотрению письменного обращения, после чего направляется на подпись Главе города Новошахтинска.

4.17. Ответ на письменное обращение готовится исполнителем в трех эк-земплярах, которые должны быть подписаны должностным лицом, проводившим личный прием, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

4.18. Карточки личного приема граждан Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города ведутся специалистами контрольно-организационного сектора, главным архитектором города, руководителями отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации города – специалистами отдела главного архитектора, отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации города.

Общий учет обращений граждан на личных приемах Главы города Новошахтинска, первого заместителя Главы Администрации города, заместителей Главы Администрации города, управляющего делами Администрации города ведется специалистом общего отдела Администрации города.

5. Рассмотрение обращений участников

специальной военной операции и членов их семей

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

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

5.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации города.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.24 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

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

5.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся общим отделом на дополнительный контроль.

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

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

5.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города.

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

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой города Новошахтинска, первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, начальником общего отдела, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации города, муниципальных предприятий и учреждений, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Специалистами общего отдела на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Главы города Новошахтинска по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, управляющим делами Администрации города, главным архитектором города, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

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

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

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

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

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

7.4. Обжалование решения о рассмотрении жалобы гражданина на решение или действия (бездействие) должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации жалобы в Администрации города.

Управляющий делами

Администрации города Ю.А. Лубенцов

Приложение № 1

к Порядку

организации работы   
по рассмотрению обращений

граждан в Администрации

города Новошахтинска

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА

346900, г. Новошахтинск, ул. Харьковская, 58

|  |  |
| --- | --- |
| Исходящий номер | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции исполнителю\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (фамилия,имя, отчество)

Управляющий делами

Администрации города Ю.А. Лубенцов

Приложение № 2

к Порядку

организации работы   
по рассмотрению обращений

граждан в Администрации

города Новошахтинска

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, (подпись) (фамилия, имя, отчество)

проводившего личный прием)

Управляющий делами

Администрации города Ю.А. Лубенцов