



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАТАЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.03.2019 г.

№ 470

г. Батайск

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-3С «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 «Город Батайск»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрацию города Батайска согласно приложению.
2. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Признать утратившими силу постановление Администрации от 03.10.2016 № 1818 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрацию города Батайска», постановление от 05.05.2018 № 684 « О внесении изменений в постановление Администрации города Батайска от 03.10.2016 № 1818».
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Батайска Вилкова А.Н.

Глава Администрации
города Батайска

Г.В. Павлятенко

Постановление вносит
отдел по работе с обращениями
граждан Администрации города Батайска

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации города Батайска

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации города Батайска 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 Батайска осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.03.2007 №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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

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

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

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

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом муниципального образования «Город Батайск»;

распоряжением Администрации города Батайска от 28.12.2018 № 50 «Об утверждении распределения обязанностей между главой Администрации города Батайска и заместителями главы Администрации города Батайска»;

распоряжением Администрации города Батайска от 14.09.2018 № 211 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству»;

Положением о структурном подразделении – отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска.

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

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации города Батайска 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 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию города Батайска, 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 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 пунктом 3.46 раздела 3 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.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации города Батайска для доставки письменных обращений является: 346880, г. Батайск, пл. Ленина, д.3.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска (далее – отдел обращений) по адресу: 346880, г. Батайск, пл. Ленина, д.3

2.2. График (режим) работы Администрации города Батайска:

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 форме электронного документа направляются в Администрацию города Батайска 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 и официальный сайт Администрации города Батайска: admin@bataysk.donpac.ru.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации города Батайска не осуществляется.

Телефон для справок отдела обращений: (86354) 5-60-75.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органах Администрации города Батайска, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации города Батайска в сети «Интернет»: www.батайск-официальный.рф.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела обращений по телефону: (86354) 5-60-75.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации города Батайска в сети «Интернет»: www.батайск-официальный.рф.

На информационном стенде в отделе обращений размещается следующая обязательная информация:

- режим работы отдела обращений;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- почтовый адрес Администрации города Батайска;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела обращений: о местонахождении и графике работы Администрации города Батайска; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации города Батайска; 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 органа местного самоуправления;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

Глава Администрации города Батайска, заместители главы Администрации города Батайска, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые отраслевые (функциональные) органы Администрации города Батайска в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом уполномоченным лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

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

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

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

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Батайска, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.13. 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, осуществляющий 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. Копия обращения направляется заместителю главы Администрации города Батайска, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию города Батайска с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации города Батайска.

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 Батайска, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с 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 должностному лицу в соответствии с 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 Батайска 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 Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска, на основании предложения начальника отдела по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска или ответственного исполнителя.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего раздела на официальном сайте Администрации города Батайска 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.

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 обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию города Батайска или должностному лицу Администрации города Батайска.

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

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

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

При поступлении в отдел обращений по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Администрации города Батайска или органам исполнительной власти Ростовской области, они передаются в канцелярию общего отдела для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию города Батайска, после первичной обработки в канцелярии общего отдела в тот же день в 11 и 15 часов передаются в отдел обращений.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации города Батайска и по адресу электронной почты Администрации города Батайска, передаются в отдел обращений.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города Батайска письма, с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются канцелярией общего отдела в приемную должностного лица, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается уполномоченным специалистом должностного лица в отдел обращений для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.16. Поступившие в отдел обращений письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию города Батайска, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела обращений в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.19. Работники отдела обращений 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».

3.20. 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.

3.21. 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 (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

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

3.23. 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).

3.24. По содержанию каждого обращения глава Администрации города Батайска определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, а работники отдела обращений направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливаются, редактируются и распечатываются сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации города Батайска и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются начальником отдела обращений или замещающим его лицом. Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником отдела обращений.

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

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

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

3.28. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Батайска из Правительства Ростовской области или федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации города Батайска, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

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

3.31. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе обращений, от одного исполнителя другому, минуя отдел обращений. О такой передаче работником отдела обращений делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.33. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям главы Администрации города Батайска, или структурным подразделениям Администрации города Батайска, 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.37. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации города Батайска возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации города Батайска для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.38. 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 начальника отдела обращений за подписью руководителя (или лица, его замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.39. 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.

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

3.41. 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.

3.42. В случае направления на рассмотрение обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных, областных органов власти, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью заместителя главы Администрации города Батайска, или уполномоченными ими должностными лицами.

3.43. Ответ на обращение граждан подписывается заместителем главы Администрации города Батайска либо иным должностным лицом по его поручению, регистрируется в системе «Дело» и направляется заявителю.

3.44. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Батайска в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Батайска в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Батайска, 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 Батайска в сети «Интернет».

3.45. 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.

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

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

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

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

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

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

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

3.50. Ответственность за сроки исполнения поручений при рассмотрении обращений несет ответственный исполнитель, в соответствии с резолюцией. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной, помощники руководителя или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации города Батайска в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.51. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел обращений, 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, отделом обращений ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

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

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

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

4. Личный прием граждан в Администрации города Батайска

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска или уполномоченными ими должностными лицами Администрации города Батайска по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации города Батайска, иные должностные лица по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Прием граждан главой Администрации города Батайска проводится в форме личного приема в Администрации города Батайска и выездных приемов в муниципальных учреждениях города.

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

4.3. Личный прием граждан в Администрации города Батайска осуществляется заместителями главы Администрации города Батайска и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации города Батайска и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

Рассмотрение вопросов, как правило, происходит по инстанции: начальник структурного подразделения Администрации города Батайска (органа Администрации города Батайска с правами юридического лица) – заместитель главы Администрации города Батайска – глава Администрации города Батайска.

График приема граждан заместителями главы Администрации города Батайска формируется отделом обращений ежемесячно, по согласованию с помощниками руководителей, составляется и подписывается начальником отдела обращений.

График приема граждан ежемесячно публикуется в газете «Вперед», размещается на официальном сайте Администрации города Батайска в сети «Интернет»: www.батайск-официальный.рф. и вывешивается на информационном стенде в отделе обращений граждан.

4.4. Личный прием граждан проводится начальником отдела обращений по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска или уполномоченными на то лицами отдела обращений с 10.00 до 15.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

4.5. В случае, если гражданин обратился в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации города Батайска, предварительная беседа с гражданами и предварительная запись на личный прием возлагается на начальника отдела обращений или уполномоченное лицо отдела обращений в установленные в соответствии с графиком сроки.

Заявления граждан с просьбой о личном приеме главы Администрации города Батайска принимаются в письменной форме и в форме электронного документа.

Запись в день проведения приема не производится.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

4.6. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме главе Администрации города Батайска направляются главе Администрации города Батайска для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме главы Администрации города Батайска содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, отделом обращений дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

4.7. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на их помощников.

4.8. 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.

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

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

4.11. 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 или ответственным исполнителем, проводившим личный прием.

4.12. 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.

4.13. По итогам личного приема главы Администрации города Батайска поручения, зафиксированные в карточке личного приема, начальником отдела обращений или

уполномоченным лицом, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело». Контроль поручений главы Администрации города Батайска по итогам приема граждан и распорядительные резолюции к их письменным обращениям (далее – контрольные поручения) возлагается на контрольный отдел Администрации города Батайска.

4.14. По итогам личного приема заместителей главы Администрации города Батайска, руководителей структурных подразделений, поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

4.19. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на начальника организационного отдела Администрации города Батайска.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска, начальником отдела по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска, а также руководителями иных структурных подразделений Администрации города Батайска, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.3. Отделом обращений 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 структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска и их должностных лиц, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке отделом обращений на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;
из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации города Батайска по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации города Батайска, 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.

6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации города Батайска

6.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации города Батайска, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

6.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).
В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации города Батайска, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей главы Администрации города Батайска, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации города Батайска, подчиненных главе Администрации города Батайска, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению главы Администрации города Батайска начальником юридического отдела Администрации города Батайска.

6.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации города Батайска, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на начальника юридического отдела Администрации города Батайска.

6.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Батайска, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

6.7. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации города Батайска, начальника юридического отдела Администрации города Батайска, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого начальником юридического отдела Администрации города Батайска по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации города Батайска, указанных в абзаце втором пункта 6.4 и пункте 6.5 настоящего раздела, 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 Батайска

Начальник общего отдела
Администрации города Батайска

В.С. Мирошникова

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Батайска

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАТАЙСКА
346880, г. Батайск, пл., Ленина,3

Исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции
в _____.

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

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
города Батайска

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 _____ Ф.И.О.
(подпись)



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАТАЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.05.2020 № 808

г. Батайск

О внесении изменений в постановление Администрации города Батайска от 28.03.2019 № 470

В целях приведения нормативных правовых актов Администрации города Батайска в соответствие с действующим законодательством, Администрация города Батайска **постановляет**:

1. Внести в постановление Администрации города Батайска от 28.03.2019 № 470 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска» изменения согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации города Батайска Волошина Р.П.

Глава Администрации
города Батайска

Г.В. Павлятенко

Постановление вносит
отдел по работе с обращениями граждан
Администрации города Батайска

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление
Администрации города Батайска
от 28.03.2019 № 470 «Об утверждении Порядка организации работы по
рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска»

В приложении:

1. Абзац тринадцатый пункта 1.2 раздела 1 изложить в редакции:
«распоряжением Администрации города Батайска от 25.12.2019 № 250 «Об
утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города
Батайска».

2. В разделе 2:

2.1. Пункт 2.3 изложить в редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в
Администрацию города Батайска 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 (далее – Электронная приемная).

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

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты
Администрации города Батайска, к рассмотрению не принимаются.
Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к
обращениям граждан, распечатываются и передаются в общий отдел, 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;
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 Администрацией города Батайска в Электронной приемной».

2.2. В пункте 2.5 слова «адресах электронной почты» заменить словами «адрес Электронной приемной».

2.3. Пункт 2.6 признать утратившим силу.

2.4. Абзац первый пункта 2.7 признать утратившим силу.

2.5. Абзац первый пункта 2.8 изложить в редакции:

«2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела обращений по телефону (86354)5-60-75: о местонахождении и графике работы Администрации города Батайска; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адреса официального сайта сети «Интернет»; об адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем».

3. В разделе 3:

3.1. Пункт 3.14, 3.16, 3.17 признать утратившим силу.

3.2. Пункта 3.24 изложить в редакции:

«3.24. По содержанию каждого обращения глава Администрации города Батайска определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, а работники отдела обращений направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», работники отдела подготавливают, редактируют и распечатывают уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником отдела обращений».

3.3. Пункт 3.28 изложить в редакции:

«3.28. Обращения граждан, поступившие в Администрацию города Батайска, в том числе из Правительства Ростовской области или федеральных органов государственной власти, передаются главе Администрации города Батайска, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения».

3.4. Пункт 3.44 изложить в редакции:

«3.44. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Батайска в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию города Батайска в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается 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.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Батайска, 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 Батайска в сети «Интернет»»

4.В разделе 4:

4.1.Пункт 4.16 дополнить абзацем:

«В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем может быть принято решение о безосновательности очередного приема. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение с просьбой о личном приеме».

Начальник общего отдела
Администрации города Батайска

В.С.Мирошникова