



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БАТАЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

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-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, руководствуясь Уставом муниципального образования городского округа «Город Батайск» Ростовской области Администрация города Батайска **постановляет**:

1. Утвердить порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска согласно приложению к постановлению.

2. Признать утратившим силу:

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

постановление Администрации города Батайска от 29.10.2021 № 2271 «О внесении изменений в постановление Администрации города Батайска от 28.03.2019 № 470»;

постановление Администрации города Батайска от 17.10.2023 № 2863 «О внесении изменений в постановление Администрации города Батайска от 28.03.2019 № 470 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска».

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Батайска по внутренней политике Харсееву Е.В.

И.о. Главы города Батайска

Е.В. Харсеева

Постановление вносит
отдел по работе с обращениями граждан
и обеспечению деятельности муниципального
центра управления

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БАТАЙСКА

1. Общие положения

1.1. 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, письменных и электронных обращений граждан (далее - обращения), принятию по ним решений и направлению ответов в сроки, установленные 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;

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

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

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

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

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

постановлением Администрации города Батайска от 06.12.2024 № 617 «О Регламенте Администрации города Батайска»;

распоряжением Администрации города Батайска от 16.11.2022 № 38

«Об утверждении распределении обязанностей между главой Администрации города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска и управляющего делами Администрации города Батайска»;

распоряжением Администрации города Батайска от 26.12.2019 № 250 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в 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, соответствующие Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане).

1.4. При рассмотрении обращений граждан в Администрации города Батайска ее должностные лица:

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

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

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

дают письменный ответ, ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

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

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию города Батайска, гражданин имеет право:

запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 10 дней со дня его регистрации в Администрации города. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками отдела обращений изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления. На втором экземпляре гражданином проставляется отметка «Ознакомлен»;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.31 - 3.37 настоящего Порядка, в случае, предусмотренном пунктом 3.35 настоящего Порядка на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом рассмотрения обращений является:

письменный ответ, ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо переадресация обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления 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.

2. Организация рассмотрения обращений

2.1. Почтовый адрес Администрации города Батайска для доставки письменных обращений: 346880, Ростовская область, г. Батайск, пл. Ленина, д. 3.

Гражданин может лично или через представителя (доверенное лицо) передать письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению деятельности муниципального центра управления Администрации города Батайска (далее - отдел обращений) по адресу: 346880, Ростовская область, г. Батайск, пл. Ленина, д. 3, кабинет 110 (телефон для справок +7 (86354) 5-60-75).

2.2. График (режим) работы Администрации города Батайска:

понедельник - четверг с 09:00 до 18:00;

пятница с 09:00 до 16:45;

перерыв с 13:00 до 13:45;
предпраздничные дни с 09:00 до 17:00;
суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию города Батайска путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - в сети «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации города Батайска и иным электронным адресам, к рассмотрению не принимаются.

2.4. При обращении непосредственно в телефонном режиме в отдел обращений, по просьбе граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, работниками отдела обращений заполняется карточка устного обращения, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Телефоны для справок отдела обращений, в том числе о регистрации и ходе рассмотрения поступивших обращений граждан: +7 (86354) 5-60-75, +7 (86354) 5-60-59.

2.5. Сведения о телефонных номерах, адресах нахождения для направления обращений в отраслевые (функциональные) органы Администрации города Батайска размещены на официальном сайте Администрации города Батайска сети «Интернет»: www.батайск-официальный.рф.

2.6. 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 информационных стендах 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.

2.7. Информирование граждан 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.

Информирование граждан не осуществляется работниками отдела обращений в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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

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

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 Администрации города Батайска;

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 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.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Каждое обращение, поступившее в адрес Администрации города Батайска и Главы города Батайска, подлежит обязательной регистрации в отделе обращений.

3.1.1. Обращения, поступившие в адрес заместителей главы Администрации города Батайска, подлежат обязательной регистрации их помощниками.

3.2. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляется с использованием системы «Дело».

3.3. Прием письменных обращений в адрес Администрации города Батайска и Главы города Батайска непосредственно от граждан осуществляется работниками отдела обращений.

По просьбе гражданина работниками отдела обращений на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп о принятии с датой поступления обращения.

3.3.1. Прием письменных обращений, поступивших в адрес заместителей главы

Администрации города Батайска, непосредственно от граждан осуществляется главными специалистами Администрации города Батайска (далее – помощниками заместителей главы).

По просьбе гражданина помощником заместителя главы на втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии с датой поступления обращения.

3.4. Письменные обращения, поступившие в общий отдел Администрации города до 13:00, после первичной обработки передаются в отдел обращений в тот же день до 15 часов, поступившие после 13:00, передаются до 17:30 - под роспись.

3.5. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, отправляются ответственными исполнителями не позднее следующего дня после дня регистрации документа в системе «Дело».

3.6. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с даты поступления в Администрацию города Батайска.

Обращения и запросы депутатов всех уровней регистрируются в день поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, а также в праздничный и выходной день, 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.

3.7. 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 и зарегистрировать в регистрационной карточке системы «Дело».

3.8. 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.

3.9. Для регистрации обращения выбирается группа документов «Обращения граждан в Администрацию города Батайска». В регистрационную карточку системы «Дело» на вкладке «Основные» в обязательном порядке вносится следующая информация:

дата регистрации обращения (автоматически);

в регистрационную карточку гражданина вносится: фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии), почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты, телефон;

канал поступления обращения (согласно перечню соответствующего справочника, в системе «Дело»);

сведения об адресате (Администрация города Батайска, Глава города Батайска, заместители главы Администрации города Батайска либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика, соответствующая рубрике на ССТУ.РФ;

вид обращения (в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в системе «Дело» обозначен как «Вид вопроса»): заявление, предложение или жалоба;

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

коллективность;

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

3.10. В случае если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого граждане просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили. Если обращение без подписей поступило от жильцов многоквартирного дома, подписантом указываются «Жильцы дома № ____».

3.11. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела обращений, а также работники отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, ответственные за регистрацию обращений и организацию работы по их рассмотрению.

3.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается отделом обращений исходя исключительно из его содержания.

3.13. По содержанию каждого обращения работники отдела обращений определяют исполнителя, при необходимости указывают особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.) и направляют обращение на рассмотрение по принадлежности по системе «Дело».

По коллективным, резонансным, имеющим наибольшую социальную значимость обращениям, а также по обращениям о неудовлетворенности ранее полученными ответами отдел обращений вправе запрашивать информацию от исполнителей о результатах рассмотрения.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации города Батайска письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются общим отделом в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 3 дней со дня

поступления уполномоченным специалистом должностного лица регистрируется и направляется по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Глава города Батайска, заместители главы Администрации города Батайска, согласно распределению обязанностей, рассматривают и направляют обращения на исполнение с соответствующим поручением ответственному исполнителю - по принадлежности вопроса.

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

3.17. При регистрации обращений граждан работниками отдела обращений устанавливаются внутренние - сокращенные сроки рассмотрения граждан.

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

3.19. Срок подготовки исполнителем информации по направленному, в установленном законодательством Российской Федерации порядке, запросу не должен превышать пятнадцати дней.

3.20. Депутатский запрос, направленный в Администрацию города Батайска депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом Батайской городской Думы по обращениям граждан, подлежит рассмотрению в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его получения.

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

3.21. 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 получения.

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

3.22. 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

получения.

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

3.23. Обращения граждан, содержащие сообщения об аварийных ситуациях, а также вопросы справочно-информационного характера рассматриваются в течение 7 календарных дней со дня регистрации в Администрации города Батайска.

3.24. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники Администрации города Батайска, структурных подразделения и отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, ответственные за исполнение поручений по рассмотрению обращений.

3.25. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется отделом по взаимодействию с правоохранительными органами, казачества и профилактики коррупционных правонарушений Администрации города Батайска 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 и Губернатору Ростовской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.26. 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 обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

3.27. В случае переадресации путем почтового отправления, обращение не позднее дня, следующего за днем подписания сопроводительного письма и уведомления заявителю о переадресации, передается специалистом отдела обращений уполномоченному специалисту должностного лица, который на копии сопроводительного письма, уведомления ставит дату, роспись, и указывает свои фамилию и инициалы.

3.28. Если для рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию города Батайска, не были установлены контрольные сроки исполнения, и оно переадресовано для рассмотрения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации в органе, в который оно переадресовано.

3.29. 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. При этом в адрес начальника отдела обращений за подписью руководителя структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации города Батайска направляется письмо о снятии с контроля данного обращения.

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 по компетенции.

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

3.31. 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 оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.32. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, обращение не направляется на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

3.33. В случае поступления в Администрацию города Батайска письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном портале, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального портала, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.34. 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.

3.35. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (не менее 3 раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направлявшимися обращениями, 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 Администрации города Батайска, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в письменной форме уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки принимается заместителями главы Администрации города Батайска, руководителями отраслевых (функциональных), органов Администрации города Батайска.

3.36. При необходимости рассмотрения оригиналов обращений, помощники заместителей главы получают их в отделе обращений и возвращают под роспись.

Если заявителем к обращению приложены подлинники документов, они могут быть возвращены работниками отдела обращений заявителю по письменному заявлению в адрес начальника отдела обращений.

3.37. В случае если рассмотрение обращения поручено Главой города Батайска одновременно нескольким заместителям главы Администрации города Батайска или руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, ответственным за организацию рассмотрения обращения и своевременную подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.38. 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 представить 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 представления.

3.39. В случае если обращение направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату по системе «Дело» в отдел обращений (в срок - не позднее двух дней со дня получения на рассмотрение) резолюцией от ответственного заместителя главы Администрации города Батайска в адрес начальника отдела обращений

со ссылкой на правовой акт, которым установлены полномочия этого подразделения или органа и предложением о направлении обращения по компетенции.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.40. В случае если при рассмотрении обращения возникают разногласия между заместителями главы Администрации города Батайска о компетенции, ответственный работник приемной заместителя главы Администрации города Батайска, которому первоначально направлялось данное обращение, в течение 2 дней со дня получения обращения на рассмотрение направляет в адрес заместителя главы Администрации города Батайска по внутренней политике письмо с аргументами о принадлежности вопроса (вопросов).

3.41. При рассмотрении повторного обращения заместителям главы Администрации города Батайска, руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска необходимо организовать проведение проверок изложенных доводов с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. В отношении должностных лиц, допустивших ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, должен быть рассмотрен вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности.

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

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

3.44. Для подготовки ответа на обращение в системе «Дело» создается проект, который связывается с обращением и визируется должностными лицами в соответствии с компетенцией.

После утверждения проекта ответ направляется в адрес заявителя (другим корреспондентам). В отчете об исполнении вносится результат и реквизиты ответа.

3.45. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан полный объективный ответ надлежащего качества на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, определены этапы и сроки выполнения работ, с указанием размеров денежных средств на их реализацию, завершены все мероприятия и работы, проставлены все необходимые реквизиты, а также дата и вид отправки адресату (в РК ответа, в случае наличия у заявителя адреса электронной почты выполнена отправка посредством «E-MAIL (авто)») и даны письменные ответы всем необходимым адресатам.

Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство

и, при возможности, предложения других вариантов его решения.

3.46. В случае если ответ на обращение не содержит полной информации о решении поднятых гражданином вопросов, а также не соответствует требованиям Инструкции по делопроизводству в Администрации города Батайска помощники заместителей главы, специалисты отдела обращений вносят в систему «Дело» соответствующие поручения исполнителям о доработке в срок до трех дней.

3.47. Ответ на обращение гражданина подписывается Главой города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска либо иным должностным лицом по их поручению.

3.48. В случае если согласно сопроводительному письму к обращению, поступившему из государственного органа, требуется направить ответ заявителю и проинформировать о результатах, корреспонденту сообщается о направлении ответа гражданину с указанием его реквизитов.

3.49. Ответ заявителю и в государственные органы подготавливаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Батайска.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются имя, отчество и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.50. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Батайска в форме электронного документа, подписывается на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

3.51. Ответ гражданину в форме электронного документа отправляется адресатам посредством автоматической отправки ответов гражданам в день подписания и регистрации в системе «Дело». Для этого в регистрационной карточке ответа проставляются в разделах «Адресаты» - адресату-гражданину вид отправки «E-MAIL (авто)», «Связки» - тип связки от текущего документа «Во исполнение», от связанного документа «Исполнено».

3.52. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города Батайска в письменной форме, подписывается на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

3.53. Специалисты отдела обращений не снимают обращения с контроля до устранения исполнителями выявленных в ответах недостатков. При снятии обращений с контроля специалисты отдела обращений заполняют в системе «Дело»

результаты рассмотрения в дополнительных реквизитах регистрационной карточки, фактическую дату подготовки ответов на обращения.

3.54. Для отправки ответа по «МЭДО» исполнитель регистрирует РК документа в системе «Дело» с заполнением всех обязательных реквизитов и связей, при этом использует шаблон документа «ОСНОВНОЙ_Батайск.docx», преобразованный в формат pdf. Данный документ должен быть подписан действующей электронной подписью руководителя. У адресатов проставляется вид отправки: «МЭДО» и дата отправки.

3.55. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или «МЭДО», на бумажном носителе, а также ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, отправляются исполнителями по почте.

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

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

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

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг, предусмотренных действующим законодательством.

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

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

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

4.6. 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.

4.7. Ответ на обращение участника специальной военной операции и членов их семей подписываются Главой города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска.

5. Особый порядок рассмотрения обращений по поручению Главы города Батайска

5.1. На рассмотрение Главе города Батайска направляются обращения, имеющие социально и общественно значимый характер, в том числе коллективные, а также обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации города Батайска, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, а также обращения депутатов, депутатские запросы, адресованные Главе города Батайска, обращения, направленные из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в ЮФО, уполномоченным по правам человека в Ростовской области, уполномоченным по правам ребенка в Ростовской области: на бумажном носителе - поступившие в письменной форме, по системе «Дело» - поступившие в форме электронного документа.

5.2. Поручения Главы города Батайска по обращениям граждан вносятся в регистрационную карточку в системе «Дело» начальником отдела обращений.

5.3. Срок исполнения поручения может быть продлен Главой города Батайска.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Главы города Батайска исполнителем не позже чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Главой города Батайска продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется уведомление о продлении в адрес заявителя.

5.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция Главы города Батайска «Контроль» рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, «Оперативно» - в течение десяти календарных дней, «Срочно» - в течение пяти календарных дней, «Весьма срочно» - в течение трех календарных дней (исчисляемых с даты поручения).

5.5. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы города Батайска, находятся на контроле в отделе обращений.

При рассмотрении обращений, которые находятся на контроле и в соответствии

с поручением Главы города Батайска заместителям главы администрации города Батайска необходимо провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения. Если в соответствии с поручением Главы города Батайска по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на его имя, то в тексте указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

5.6. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы города Батайска, подписывается тем должностным лицом, которому давалось поручение. В ответе указывается, что обращение рассмотрено по поручению Главы города Батайска.

5.7. Доклад на имя Главы города Батайска по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме и подлежит визированию соисполнителями (проект, содержащий предложение о выделении финансирования, визируется заместителем главы Администрации города Батайска по бюджету и финансам - начальником Финансового управления), после чего направляется с визами на рассмотрение Главе города Батайска.

5.8. В случае нарушения срока исполнения поручения Главы города Батайска, в докладе Главе города Батайска указывается информация о причинах и мерах, принятых к должностному лицу, допустившему нарушения. К проекту доклада в системе «Дело» прикрепляется объяснительная записка и приказ о наказании должностного лица, допустившего нарушение (при наличии).

5.9. В случае если в ответе, подготовленном структурным подразделением, отраслевым (функциональным) органом Администрации города Батайска, должностным лицом, рассматривавшими обращение по поручению Главы города Батайска, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то обращение ставится на дополнительный контроль в системе «Дело» специалистами отдела обращений.

5.10. Результаты исполнения поручений Главы города Батайска исполнители подтверждают фотоматериалами, иными документами.

5.11. В случае если срок исполнения поручения Главы города Батайска нарушен, то к проекту ответа заявителю (другим корреспондентам) за его подписью в системе «Дело» прикрепляется объяснительная записка и приказ о наказании виновного должностного лица (исполнителя).

5.12. Письменные обращения граждан, переданные Главе города Батайска в ходе выездных встреч с населением в городе, передаются в отдел обращений для регистрации в системе «Дело».

При регистрации данных обращений в системе «Дело», в поле «Содержание» вносятся ключевые слова: «Встреча. Дата».

5.13. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению Главы города Батайска, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад Главе города Батайска не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются заместителям главы

Администрации города Батайска в соответствии с распределением обязанностей.

6. Личный прием граждан в Администрации города Батайска

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

6.2. Личный прием граждан, осуществляемый Главой города Батайска, проводится в кабинете № 106 Администрации города Батайска.

6.3. Личный прием граждан осуществляется Главой города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска, уполномоченными лицами, в соответствии графиком, утвержденным Главой города Батайска на месяц.

6.4. Утвержденный график личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации города Батайска, на информационном стенде в холле Администрации города Батайска.

6.5. Просьба о личном приеме Главой города Батайска, заместителями главы Администрации города Батайска оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.6. Письменные обращения непосредственно от граждан с просьбой о записи на личный прием принимаются специалистами отдела обращений.

6.7 Консультирование граждан по вопросам записи на личный прием проводится начальником отдела обращений, работниками отдела обращений ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

6.8. Главе города Батайска на бумажном носителе и по системе «Дело» направляются обращения граждан с просьбой о личном приеме.

В соответствии с распределением обязанностей и по поручению Главы города Батайска личный прием граждан могут проводить заместители главы Администрации города Батайска.

6.9. Заявителю направляется уведомление за подписью начальника отдела обращений о том когда и в какое время будет проведен личный прием Главой города Батайска.

6.10. Организация приема Главы города Батайска осуществляется начальником отдела обращений.

6.11. Начальник отдела обращений запрашивает (устно, по системе «Дело») в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) Администрации города Батайска материалы к приему Главы города Батайска: информацию о проработке вопроса (с указанием характеристики объекта, объема и срока выделения финансирования, срока размещения закупки, срока заключения контракта, объемов, видов и сроков выполнения работ), информационную справку по данному направлению деятельности, графические, фотоматериалы, карту

с обозначением места положения объекта, уточненные данные о заявителе.

6.11.1. К личному приему граждан Главы города Батайска специалистами отдела обращений оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку, в которую вносятся данные заявителя, содержание вопроса, поручения по итогам приема.

6.11.2. По результатам личного приема граждан Главы города Батайска специалистами отдела обращений карточка личного приема регистрируется в системе «Дело», ставится на контроль и направляется по компетенции заместителю главы Администрации города Батайска для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю за подписью Главы города Батайска.

6.12. Материалы к приему Главы города Батайска предоставляются в срок не позднее трех рабочих дней с даты получения данного поручения.

Подготовленные к приему материалы визируются заместителями главы Администрации города Батайска в соответствии с их компетенцией.

6.13. На личный прием приглашаются: исходя из содержания вопросов - заместители главы Администрации города Батайска, руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, иные руководители и должностные лица.

6.14. Организация проведения личного приема заместителями главы Администрации города Батайска граждан возлагается на помощников заместителей главы.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан помощниками заместителями главы.

К приему помощниками заместителей главы оформляется карточка личного приема, в которую вносятся данные заявителя, содержание вопроса, поручения по итогам приема.

6.15. В случае отсутствия в день приема заместителя главы Администрации города Батайска 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 заместителю главы Администрации города Батайска, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению заместителя главы Администрации города Батайска в другой день по согласованию с гражданином.

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

Участники специальной военной операции и члены их семей приглашаются на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с утвержденным графиком личных приемов.

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

6.18. 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 гражданина на получение устного ответа (разъяснений), о чем делается запись в карточке личного приема, подтверждается его подписью. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за подписью должностного лица, проводившего личный прием или иным должностным лицом по его поручению.

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

6.20. По окончании личного приема руководитель, проводивший личный прием, 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.

6.21. Карточка личного приема, проведенного заместителем главы Администрации города Батайска регистрируется помощниками заместителя главы в день его проведения в системе «Дело», а также вносятся в систему «Дело» поручения, данные по его итогам.

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

6.23. Не позднее 30 календарных дней с даты проведения личного приема, согласно поручению руководителя, его проводившего, заявителю дается письменный ответ по итогам рассмотрения обращения.

6.24. Повторный прием по одному и тому же вопросу к Главе города Батайска, заместителям главы Администрации города Батайска осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. Все обращения, за исключением тех, которые переадресованы по принадлежности, или не подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством, ставятся на контроль отделом обращений в системе «Дело».

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главы Администрации города Батайска,

помощниками заместителей главы, начальником отдела обращений, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Батайска, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.4. Контроль за рассмотрением обращений отделом обращений включает:

еженедельный предупредительный контроль с целью недопущения нарушения сроков рассмотрения обращения посредством направления заместителям главы Администрации города Батайска перечней обращений с указанием плановых дат - на две недели вперед;

ежедневный контроль (мониторинг в системе «Дело») соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, предусмотренных законодательством, а также сроков, установленных в соответствии с поручениями Главы города Батайска, Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области, руководителей других органов;

подготовку служебных записок за подписью заместителя главы Администрации города Батайска по внутренней политике о рассмотрении вопроса принятия мер дисциплинарного характера по каждому факту выявленных нарушений сроков рассмотрения обращений граждан, сроков их переадресации;

ежедневный контроль (мониторинг в системе «Дело») исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

проведение работниками отдела обращений выборочных проверок (с выездом на место, в телефонном режиме) - при положительном решении вопроса (вопросов) по обращению гражданина.

7.5. Работники отдела обращений снимают с контроля обращения граждан при условии, если ответы подготовлены в соответствии с пунктом 3.47 настоящего Порядка.

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

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

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

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

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

8.4. Жалобы на действия (бездействие) заместителей главы Администрации

города Батайска направляются на рассмотрение Главе города Батайска.

8.5. 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.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) Главы города Батайска, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Батайска, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

И.о.начальника общего отдела
Администрации города Батайска

В.А. Плеханова

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

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

Карточка устного обращения

№ _____

Ф.И.О. заявителя:

Адрес:

Телефон:

Дата:

Краткое содержание:

Оформил: _____
(подпись)

(Ф.И.О. специалиста)

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



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

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

№ _____

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

Поручение: _____

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

(ФИО)

(подпись)

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме, дата, подпись)