

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
города Джанкоя
от 11.02.2015 № 41-р
(с изменениями утвержденными
распоряжением администрации
города Джанкоя
от 05.02.2018 №63-р)

ПОРЯДОК **рассмотрения обращений и приема граждан в** **администрации городского округа Джанкой**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в администрации города Джанкоя (далее - Порядок) определяет порядок осуществления в администрации города Джанкоя (далее Администрации) личного приема граждан высшими должностными лицами, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, поступивших в Администрацию в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее — обращения) непосредственно в Администрацию и перенаправленных из органов исполнительной и государственной власти и других организаций..

2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, законодательством Республики Крым, регламентов Администрации, поручениями главы администрации, методическими рекомендациями по вопросам обращений граждан, а также на основании настоящего Порядка.

3. Работа с обращениями, поступившими в администрацию города Джанкоя в письменной форме (далее - письменные обращения) и в форме электронного документа (далее - электронные обращения), является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации (главы администрации, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, руководителей и специалистов структурных подразделений, их заместителей, руководителей подведомственных организаций (органов).

4. Личный прием граждан руководством администрации осуществляется: в специально отведенном помещении на первом этаже здания администрации (кааб. 5).

5. Должностные лица, муниципальные служащие администрации, руководители подведомственных администрации предприятий и учреждений, осуществляющие работу с обращениями в пределах компетенции и в порядке исполнения поручений должностных лиц администрации, или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут

установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

6. Учет и регистрация обращений, поступивших в Администрацию, ведется с использованием специальной автоматизированной компьютерной программы.

7. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления. Отказ в рассмотрении обращений, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 13 главы 3 настоящего Порядка.

8. Обращение, поступившее в Администрацию города Джанкоя, по вопросам, входящим в его компетенцию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

9. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

10. Поступившие в Администрацию, но не адресованные Администрации, его органам и должностным лицам, ее структурным подразделениям или работникам администрации обращения считаются ошибочно направленными.

11. Ошибочно направленные письменные обращения, а также письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам по принадлежности с уведомлением об этом автора обращения.

12. Ошибочно направленные электронные обращения не рассматриваются.

13. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомерных действий или решений.

15. Рассмотрение обращения, содержащего вопрос, на который автору давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

16. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

17. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения граждан Российской Федерации, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законом.

18. На письменные и электронные обращения, в которых обжалуются судебные решения, дается ответ с разъяснением порядка обжалования этих судебных решений. При этом письменные обращения подлежат возврату авторам обращений.

19. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан должностными лицами администрации города Джанкоя, а также организацию работы по рассмотрению обращений в Администрацию несет главный специалист по работе с обращениями граждан.

20. Положения настоящего Порядка применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей.

21. Положения настоящего Порядка не применяются в отношении обращений юридических лиц, не являющихся объединением граждан (включая организацию личного приема законных представителей юридических лиц). Указанные обращения рассматриваются на основании поручений высших должностных лиц администрации, данных ими в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

Глава 2. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Осуществление личного приема граждан должностными лицами администрации города Джанкоя.

1.1. Личный прием граждан высшими должностными лицами администрации осуществляется на основании графика личного приема граждан в специально отведенном помещении (каб.№5 на первом этаже здания Администрации). График личного приема граждан утверждается главой администрации города Джанкоя.

1.2. Запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации осуществляется в кабинете № 5 на первом этаже здания администрации, или по телефону 33271 с 9.00 до 11.30 час. в день приема на основании графика личного приема граждан с учетом содержания вопросов, подлежащих рассмотрению, и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

1.3. Работник отдела по вопросам делопроизводства, контроля и обращения граждан аппарата администрации города Джанкоя, осуществляющий прием граждан в приемной администрации, вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам, подготовленным для доклада должностному лицу администрации.

1.4. Организация личного приема граждан высшими должностными лицами администрации проводится главным специалистом по работе с обращениями во взаимодействии с руководителями органов и структурных подразделений администрации, должностными лицами подведомственных администрации

организаций, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, поставленных в обращении.

При необходимости указанные лица вправе запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

1.5. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

1.6. До начала личного приема граждан главный специалист отдела по работе с обращениями граждан, или уполномоченное им лицо предоставляет должностному лицу администрации список граждан либо регистрационно-контрольные карточки записавшихся на личный прием с кратким содержанием вопросов.

1.7. Должностное лицо администрации, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, относятся к компетенции администрации, то высшее должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, принимает их к личному рассмотрению или адресует для рассмотрения соответствующим должностным лицам администрации города Джанкоя, руководителям структурных подразделений. В этом случае оформляется резолюция, информационное письмо или письменное поручение, осуществлявшего личный прием граждан.

Если вопросы, поставленные гражданином, подлежат разрешению согласно их подведомственности в государственных органах, органах местного самоуправления, то глава администрации, или его заместители, осуществляющие личный прием граждан, направляют обращение на рассмотрение соответствующим должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком. Контроль за рассмотрением указанных обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан и руководитель аппарата администрации.

1.8. Высшее должностное лицо администрации, осуществляющее личный прием, дает гражданам устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться.

1.9. По итогам личного приема гражданину направляется уведомление о принятых мерах в письменной или электронной форме. В случае направления обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в уведомлении указывается в какой орган местного самоуправления, какому должностному лицу и под каким исходящим номером направлено на рассмотрение обращение гражданина. О поступивших ответах на обращения граждан специалист по работе с обращениями докладывают соответствующему должностному лицу администрации.

1.10. Личный прием граждан высшими должностными лицами администрации города Джанкоя вне рамок утвержденного графика личного приема граждан проводится по мере необходимости на основании обращений граждан к этим должностным лицам.

2. Организация приема граждан работниками отдела по вопросу делопроизводства, контроля и обращения граждан аппарата администрации города Джанкоя.

2.1. Прием граждан специалистом по работе с обращениями осуществляется в каб. №5 здания администрации в соответствии с положением об отделе по вопросам делопроизводства, контроля и обращения граждан аппарата администрации города Джанкоя и должностной инструкцией данного должностного лица.

2.2. Прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность, с внесением информации в журнал учета посещений граждан и оформлением при необходимости регистрационно-контрольной карточки.

2.3. Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности.

2.4. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

2.5. Во время приема, а также при обращении граждан по телефону специалист по работе с обращениями предоставляют им информацию о порядке обращения к должностным лицам администрации, компетенции администрации, ходе и результатах рассмотрения обращений.

2.6. Устные ответы (разъяснения) на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. При невозможности дать устный ответ (разъяснение) в день обращения гражданину предлагается изложить содержание своего обращения в письменной или электронной форме для получения ответа после личного приема в письменной или электронной форме.

2.7. В процессе проведения приема граждан специалист по работе с обращениями могут принимать письменные обращения, которые подлежат регистрации.

2.8. Специалист по работе с обращениями обязан оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названия органа местного самоуправления или его структурного подразделения.

2.9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на прием не допускаются.

2.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван уполномоченный сотрудник полиции.

Глава 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Централизованный учет и регистрацию обращений, поступивших в администрацию города Джанкоя, в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

2. Письменные и электронные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме. Письменное обращение должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату.

3. Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

4. Конверты (пакеты) с письменными обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в общем отделе, или кабинете по работе с обращениями. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством администрации.

5. Должностные лица администрации, получившие письменные обращения, минуя кабинет по работе с обращениями, передают их для регистрации, после чего письменные обращения возвращаются им для рассмотрения.

6. Письменные обращения, адресованные должностным лицам администрации города Джанкоя, передаются специалистом по работе с обращениями адресатам для принятия решения о порядке их рассмотрения. Глава администрации города Джанкоя, его заместители устанавливают порядок рассмотрения адресованных им письменных обращений. Письменные и электронные обращения, в зависимости от содержания поставленных вопросов передаются специалистом по работе с обращениями должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов согласно резолюции.

7. Письменные и электронные обращения рассматриваются без непосредственного участия граждан.

8. Письменные и электронные обращения, содержащие в адресной части пометку "Лично", рассматриваются как обращения к должностному лицу в соответствии с настоящим Порядком.

9. Обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на государственный язык. Порядок их направления для перевода на государственный язык (составления аннотации) устанавливается инструкцией по делопроизводству.

10. При поступлении обращения работник отдела по работе с обращениями проверяет наличие указанных автором вложений и приложений. Поступившее обращение проверяется также на повторность поступления. Если указанные в обращении приложения отсутствуют, специалист по работе с обращениями делает соответствующую запись в регистрационной карточке.

11. Остаются без ответа, не подлежат направлению должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию в дело обращения:

- 1) если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения;
- 2) в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления), за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии;

3) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, членов их семьи;

4) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 3, 4 настоящего пункта гражданин уведомляется об основаниях принятого решения, установленных законодательством.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 настоящего пункта, гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

12. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

13. Не дается ответ и не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам обращение, текст которого не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

14. Подлежат списанию в дело без уведомления автора обращения, связанные с рекламой товаров или услуг.

15. Электронные обращения, подлежащие списанию в дело, хранятся в порядке, установленном для письменных обращений.

16. Глава администрации, первый заместитель главы администрации и заместители главы администрации могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки, в случае если автору обращения многократно давались ответы и разъяснения по вопросам, содержащимся в обращении.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

17. Подготовка ответов на обращения, поступившие в администрацию города Джанкоя, осуществляется структурными подразделениями администрации (органами) в пределах их компетенции.

Ответы подлежат обязательной регистрации в специальной автоматизированной компьютерной программе отделом по вопросам

делопроизводства, контроля и обращения граждан аппарата администрации города Джанкоя.

18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Джанкоя Республики Крым или её должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию города Джанкоя или её должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию города Джанкоя или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте муниципального образования городской округ Джанкой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

19. При подготовке ответа на обращение (сообщение) граждан ответственный исполнитель должен обеспечить проведение «обратной связи» с заявителями, для обеспечения качественного и объективного рассмотрения обращений граждан.

20. В случае поступления в администрацию города Джанкоя или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования городской округ Джанкой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Глава 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

1. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.

2. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

3. Письменные обращения передаются для регистрации в отдел по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата администрации города Джанкоя.

На письменном обращении проставляется регистрационный штамп отдела по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата администрации города Джанкоя, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на внешней стороне конверта (пакета).

На каждое обращение оформляется регистрационная карточка в специальной автоматизированной компьютерной программе.

4. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

5. Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения администрации в другое осуществляется по поручению (указанию) главы администрации.

6. Передача электронных обращений адресатам в администрации, возврат или передача электронного обращения из одного структурного подразделения в другое осуществляются в порядке, установленном для письменных обращений.

7. Исходящие документы по обращениям (сопроводительные письма, напоминания об исполнении обращений, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в отдел по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата администрации города Джанкоя.

8. Постановка на контроль обращения в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

9. Регистрация поступивших ответов осуществляется в кабинете по работе с обращениями. Регистрационный штамп кабинета по работе с обращениями проставляется на титульной стороне первой страницы ответа.

Регистрация и передача поступивших ответов по обращениям, рассмотренным в сторонних организациях (если реквизиты ответа содержат ссылки на номер исходящего документа сторонних организаций), осуществляются специалистом по работе с обращениями. После регистрации ответ передается в соответствующее структурное подразделение администрации.

10. Формирование дел по обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц администрации, оригиналы поступивших от должностных лиц ответов.

Списание письменных обращений в дело осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

11. Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации в пределах их полномочий, а также дела по письменным обращениям, рассмотренным в структурных подразделениях администрации, хранятся в кабинете по работе с обращениями граждан в хронологическом порядке по порядковым номерам обращений граждан.

12. Дела по письменным обращениям имеют временный (5 лет) срок хранения. В дела по письменным обращениям временного хранения подшиваются письменные обращения, рассмотренные структурными подразделениями администрации. По

истечении указанного срока проводится экспертиза ценности документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего указанные дела по письменным обращениям передаются на хранение в архив, или уничтожаются в установленном порядке.

Глава 5. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращения, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, могут быть поставлены на контроль.

2. Основаниями для постановки на контроль обращений могут служить:

1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

3. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает высшее должностное лицо администрации, которым подписано сопроводительное письмо в сторонние организации, должностному лицу с просьбой о рассмотрении обращения.

4. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

1) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

2) поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

3) поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

5. Глава администрации, или по его поручению первый заместитель главы администрации, заместитель главы администрации осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

6. Должностное лицо по работе с обращениями граждан ежеквартально и по итогам года письменно информирует Совет министров, Государственный Совет Республики Крым, Главу администрации о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в администрацию города Джанкоя, или в вышестоящие органы с последующим направлением в администрацию, без согласия этих граждан не допускаются.

2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении администрации города Джанкоя.

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится должностными лицами администрации, располагающими этими документами и материалами.

3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в администрацию из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица, в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в администрации, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется специалистом по работе с обращениями по согласованию с соответствующим должностным лицом администрации, рассматривавшим обращение.

4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации, ее исполнительных органов, подведомственных организаций в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер главе администрации города Джанкоя.

5. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

296100, Республика Крым, г. Джанкой, ул. К. Маркса, 15, Администрация города Джанкоя.

Адрес электронной почты: pisma@dzhankoy.rk.gov.ru

телефон: (06564) 33271;

факс: (06564)32341.