



Администрация Мясниковского района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.03.2021г.

№ 293

с. Чалтырь

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Мясниковского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Администрация Мясниковского района

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Мясниковского района, согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Рекомендовать главам администраций сельских поселений Мясниковского района принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации работы по рассмотрению обращений граждан.

4. Постановление Администрации Мясниковского района от 24.08.2018 № 1033 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Мясниковского района» признать утратившим силу.

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

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Мясниковского района Г.Б. Горелика.

Глава Администрации
Мясниковского района

В.С. Килафян

Приложение
к постановлению
Администрации
Мясниковского района
от 25.03.2021 № 293

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Мясниковского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Мясниковского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Мясниковского района 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 Мясниковского района 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 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»;

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

Уставом Мясниковского района;

распоряжением Администрации Мясниковского района об утверждении Регламента работы Администрации Мясниковского района;

распоряжением Администрации Мясниковского района о распределении обязанностей между заместителями главы Администрации Мясниковского района;

постановлением Администрации Мясниковского района об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Мясниковского района;

Положением о секторе правовой и кадровой работы Администрации Мясниковского района.

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 Мясниковского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Мясниковского района 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Мясниковского района, 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 3.36¹ 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 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 Мясниковского района для доставки письменных обращений является: 346800, Ростовская область, Мясниковский район, с. Чалтырь, ул. Ленина, д. 33.

Гражданин может лично передать письменное обращение в сектор правовой и кадровой работы Администрации Мясниковского района (далее – Сектор).

2.2. График (режим) работы Администрации Мясниковского района: понедельник – пятница – 9.00 – 18.00;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 13.00 – 14.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Мясниковского района, путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru или в разделе обращения граждан на официальном сайте Администрации Мясниковского района (далее – Электронная приемная).

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

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Мясниковского района, к рассмотрению не принимаются.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в отдел по организационным вопросам и делопроизводству (далее – Отдел) для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется **работником Сектора, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее – Специалист)** 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 Мясниковского района в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается Отделом по телефону: 8(863-49) 2-25-02 и передается в Сектор для дальнейшей обработки.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Мясниковского района не осуществляется.

Телефон для справок Сектора: 8(863-49) 2-12-57.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Мясниковского района: www.amrto.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Мясниковского района: www.amrto.ru.

На информационном стенде в Администрации Мясниковского района размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации Мясниковского района;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Мясниковского района;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется Специалистом по телефону 8(863-49) 2-12-57:

о местонахождении и графике работы Администрации Мясниковского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта Администрации Мясниковского района в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;

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

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Мясниковского района, если главой Администрации Мясниковского района, его заместителями, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Мясниковского района, заместители главы Администрации Мясниковского района, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Мясниковского района и в администрации сельских поселений Мясниковского района в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района обращения на рассмотрение в государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда

направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

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

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

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, другой орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Мясниковского района, его заместителями, лицами, их замещающими или начальником Сектора, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в Сектор.

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники Администрации Мясниковского района, ответственные за исполнение поручений по рассмотрению обращений (далее – исполнители).

2.11. Обращения, адресованные Администрации Мясниковского района, Главе Администрации Мясниковского района, заместителям главы Администрации Мясниковского района, направляются для рассмотрения по компетенции, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Администрации Мясниковского района, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Главе Администрации Мясниковского района обращения направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

2.12. 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.

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 в

сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные государственными органами власти в Администрацию Мясниковского района с просьбой информировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в более короткие сроки, установленные главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Мясниковского района.

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 Мясниковского района, 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 в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

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 Мясниковского района 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 Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Мясниковского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, другие органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.7¹. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.36¹ настоящего раздела на официальном сайте Администрации Мясниковского района 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 Мясниковского района или должностному лицу Администрации Мясниковского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Специалистом.

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

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию Мясниковского района по факсу, принимаются работниками Отдела и передаются на регистрацию в Сектор.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Мясниковского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются Отделом адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается в Сектор для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

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

3.15. Специалист обязан 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».

3.16. 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.

3.17. 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 (Администрация Мясниковского района, Глава Администрации Мясниковского района, заместители главы Администрации Мясниковского района, 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).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет Специалист, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.19. 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.

3.20. По содержанию каждого обращения заместитель главы Администрации Мясниковского района, курирующий обращения граждан, определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет (вносит резолюцию) обращение по принадлежности.

В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Мясниковского района, 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.

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

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

3.23. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Мясниковского района из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Мясниковского района, заместителям главы Администрации Мясниковского района, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.25. Не допускается передача обращения, находящегося на контроле в Секторе, от одного исполнителя другому, минуя перерегистрацию в Секторе. О такой передаче Специалистом делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения направлено одновременно нескольким заместителям главы Администрации Мясниковского района или структурным подразделениям Администрации Мясниковского района, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный первым. При этом соисполнители предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.28. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Мясниковского района 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 Секторе.

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

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

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

3.30. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Мясниковского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Мясниковского района 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 Секторе.

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

3.31. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Мясниковского района возникают разногласия между заместителями главы Администрации Мясниковского района о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Мясниковского района для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

3.32. 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 Сектора за подписью заместителя главы администрации Мясниковского района или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.33. 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.

3.34. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Мясниковского района 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.

3.35. 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.

3.36. Ответ на обращение подписывается заместителем главы Администрации Мясниковского района или иным уполномоченным должностным лицом.

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

На обращения, поступившие в Администрацию Мясниковского района в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее в Администрацию Мясниковского района в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.36¹. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Мясниковского района, 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 Мясниковского района в сети «Интернет».

3.37. 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 Секторе и архиве Администрации Мясниковского района. Копии отправленных гражданину документов хранятся в Секторе и архиве Администрации Мясниковского района.

3.38. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Мясниковского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.39. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 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 Сектор для изменения контрольных сроков.

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

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

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

3.42. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями Главы Администрации Мясниковского района, давшими поручение по рассмотрению обращений.

3.43. После завершения рассмотрения обращения, Специалист снимает обращение с контроля. При этом проверяется 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».

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

3.45. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Мясниковского района из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

4. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации Мясниковского района

4.1. На доклад главе Администрации Мясниковского района передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и

общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Мясниковского района, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации Мясниковского района.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации Мясниковского района, определяются непосредственно начальником Сектора.

4.3. Поручения главы Администрации Мясниковского района по обращениям граждан вносятся в раздел «Поручения» регистрационной карточки в системе «Дело» Специалистом.

4.4. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Мясниковского района – тридцать дней со дня регистрации обращения в Секторе, если главой Администрации Мясниковского района не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.5. Срок исполнения поручения может быть продлен главой Администрации Мясниковского района.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, направляется в адрес главы Администрации Мясниковского района ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

После согласования главой Администрации Мясниковского района продления срока исполнения поручения, ответственным исполнителем направляется уведомление о продлении в адрес заявителя.

4.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации Мясниковского района, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации Мясниковского района содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

4.7. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации Мясниковского района.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.8. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации Мясниковского района, находятся на контроле в Секторе.

В случае, если в ответе, полученном от структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Мясниковского

района, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению главы Администрации Мясниковского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль в системе «Дело» Специалистом.

4.9. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению главы Администрации Мясниковского района, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются заместителям главы Администрации Мясниковского района в соответствии с распределением обязанностей.

При этом в течение пяти дней, заместителями главы Администрации Мясниковского района совместно с ответственным должностным лицом организуется подготовка пояснительной записки на имя главы Администрации Мясниковского района о ходе рассмотрения первичного обращения и причинах повторного обращения.

5. Личный прием граждан в Администрации Мясниковского района

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Мясниковского района по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиком приема граждан (Приложение 1).

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, главы администраций сельских поселений Мясниковского района, иные должностные лица.

5.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к главе Администрации Мясниковского района, организация проведения приема возлагается на Специалиста.

5.3. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. График приема граждан главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района формируется Специалистом и подписывается управляющим делами Администрации Мясниковского района, и обновляется по мере внесения изменений в него.

График приема граждан публикуется в районной газете «Заря», размещается на официальном сайте Администрации Мясниковского района в сети «Интернет»: www.amro.ru. и вывешивается на информационном стенде в Администрации Мясниковского района.

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

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

5.6. 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.

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

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

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

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

5.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений

граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, специалистом, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

6.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение коллективных обращений граждан, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений, поступивших из федеральных, региональных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Мясниковского района по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Мясниковского района;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации Мясниковского района

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Мясниковского района, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации Мясниковского района, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей главы Администрации Мясниковского района, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации Мясниковского района и подписание ответа на жалобу осуществляются главой Администрации Мясниковского района.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Мясниковского района, 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.

7.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Мясниковского района, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Мясниковского района, указанных в пункте 7.4 настоящего раздела, осуществляются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется начальником Сектора.

Управляющий делами
Администрации района

А.П. Кравченко

Приложение № 1
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
Мясниковского района

График приема граждан главой Администрации Мясниковского района,
заместителями главы Администрации Мясниковского района, управляющим делами
Администрации Мясниковского района

Наименование подразделения, руководитель	Дни приема	Часы приема	Адрес
Глава Администрации Мясниковского района	понедельник	15.00-17.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района по вопросам ГО ЧС и работе с правоохранительными органами	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района по финансово- экономическим вопросам, земельным и имущественным отношениям	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района по социальным вопросам	среда	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам ЖКХ и дорожной деятельности)	четверг	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Главный архитектор Администрации Мясниковского района	четверг	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33

Управляющий делами Администрации Мясниковского района	пятница	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
---	---------	-------------	------------------------------

АДМИНИСТРАЦИЯ МЯСНИКОВСКОГО РАЙОНА
346800, с. Чалтырь, ул. Ленина, 33

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

№ 86-ОГ/ _____ « _____ » _____ 202 г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)