



## АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕСЕЛОВСКОГО РАЙОНА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 сентября 2016 года № 465

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

#### ПО С Т А Н О В Л Я Е Т :

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

2. Руководителям структурных подразделений Администрации района обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Рекомендовать сельским поселениям района принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации работы по рассмотрению обращений граждан.

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации района Криворотова Р.П.

Глава Администрации  
Веселовского района

Л.Н. Серокуров

ПОРЯДОК  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Веселовского района

1. Общие положения

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

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

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

Уставом муниципального образования «Веселовский район»;

постановлением Администрации Веселовского района от 22 декабря 2010 года № 782 «Об утверждении Регламента работы Администрации Веселовского района»;

распоряжением Администрации Веселовского района от 09 декабря 2014 года № 342 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Веселовского 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, (далее – граждане).

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

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

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Веселовского 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 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;

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;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган исполнительной власти, 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, 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. Почтовый адрес Администрации Веселовского района:

347781, пер. Комсомольский, 61, пос. Веселый, Веселовский район, Ростовская область.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную Главы Администрации Веселовского района по адресу: пос. Веселый, пер. Комсомольский, 61.

2.2. График (режим) работы Администрации Веселовского района:

понедельник – пятница	– 8.00 – 17.00;
предпраздничные дни	– 8.00 – 16.00;
суббота и воскресенье	– выходные дни;
перерыв	– 12.00 – 13.00

2.3. Обращения в Администрацию Веселовского района в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (Интернет-приемная) на официальном

сайте Администрации Веселовского района – ves-adm.ru или по адресу электронной почты obsh.otdel@ves-adm.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

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

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Администрации Веселовского района: ves-adm.ru.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом по работе с обращениями граждан, в обязанности которого входит работа с обращениями граждан, по телефону: (86358) 6 87 75.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Веселовского района в сети «Интернет»: ves-adm.ru.

2.7. На информационном стенде в Администрации района размещается следующая обязательная информация:

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан Главой Администрации Веселовского района и его заместителями;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты Администрации Веселовского района;

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

график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан: о местонахождении и графике работы Администрации Веселовского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Веселовского района; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

если при обращении в устной форме:

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

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

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности муниципального органа;

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Веселовского района, если Главой Администрации и его заместителями не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

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

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации Веселовского района, его заместителями, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Веселовского района, 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 (приложение 1 к Порядку).

2.13. 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.

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.15. Обращения, направленные государственными органами в Администрацию Веселовского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Администрации Веселовского района, заместителями Главы Администрации Веселовского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Веселовского 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 Веселовского 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 государственные органы, 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.

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 Веселовского района 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 Веселовского района на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Веселовского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в государственные органы, органы местного самоуправления района, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления.

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 Веселовского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем приемной Главы Администрации Веселовского района.

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

3.12. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Веселовского района и по адресу электронной почты Администрации Веселовского района принимаются секретарем приемной.

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

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию района, независимо от способов их доставки, производится специалистом по работе с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.16. Специалист по работе с обращениями граждан 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».

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

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

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

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Администрация Веселовского района, Глава Администрации Веселовского 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).

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

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается

коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив ЗАО «Шахаевское», коллектив МБОУ Веселовская СОШ № 1 и тому подобное).

3.21. Информация об исполнителях и текст поручения специалистом по работе с обращениями граждан вносится в систему «Дело», подготавливается, редактируется и распечатывается сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в отраслевые (функциональные) органы Администрации района, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации района и его заместителями.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается специалистом по работе с обращениями граждан.

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

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Веселовского 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.

3.25. Если заявитель ранее обращался в орган местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителям Главы Администрации района в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.26. Обращения граждан, поступившие в Администрацию района из федеральных, региональных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Администрации Веселовского района или его заместителям, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в направившие их органы власти и заявителям.

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

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

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

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

3.31. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель определяет сроки предоставления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового



документа по обращению. Информация по исполнению поручения предоставляется в адрес ответственного исполнителя.

3.32. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Веселовского 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 обращения.

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

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Веселовского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Веселовского 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.

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

3.34. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации района возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется заместителям Главы Администрации района для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.35. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату в течение двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес управляющего делами со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

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

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

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

3.39. В случае направления на рассмотрение обращений, содержащих вопросы, входящих в компетенцию отраслевых (функциональных) органов власти, администраций сельских поселений Веселовского района, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Веселовского района, ответственный исполнитель в установленном порядке

запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью Главы Администрации Веселовского района или уполномоченным им должностным лицом.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Веселовского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается первым заместителем Главы Администрации Веселовского района, либо иным должностным лицом по его поручению.

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

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

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

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

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

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, специалистом по работе с обращениями граждан, ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

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

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

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

3.51. Обращения, поступившие из Управления Президента Российской Федерации и переадресованных по компетенции в Администрацию Веселовского района, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, 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 Губернатора Ростовской области 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;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

4.2. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.3. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику отдела обращений Правительства Ростовской области

Начальник отдела обращений вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

#### 5. Личный прием граждан в Администрации Веселовского района

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Веселовского района, заместителями Главы Администрации района или уполномоченными ими должностными лицами Администрации района по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиками приема граждан.

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

5.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Веселовского района, в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению, организация проведения приема возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

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

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

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

5.8. 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.

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

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

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

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

5.13. 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 Веселовского района, заместителями Главы Администрации района, управляющим делами Администрации района, специалистом работе с обращениями граждан, а также руководителями структурных подразделений Администрации района на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Главой Администрации 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 и их должностных лиц, 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 (резолуций) Главы Администрации Веселовского района по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов исполнителям о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

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

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

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

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

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

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, Глава Администрации Веселовского района:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

7.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Веселовского района.

Управляющий делами  
Администрации района

Р.П. Криворотов

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

**Бланк**

Адрес:

\_\_\_\_\_

Кому:

\_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в Администрацией Веселовского района.

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

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

Должность \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение № 2  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в Администрации  
Веселовского района

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина  
№ \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность  
уполномоченного лица,  
проводившего личный прием \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)