

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «НЕКЛИНОВСКИЙ РАЙОН»
Администрация Неклиновского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.12.2019 № 2167

с. Покровское

**Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Неклиновского 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», Уставом муниципального образования «Неклиновский район», в целях приведения в соответствие с действующим законодательством Администрации Неклиновского района **п о с т а н о в л я е т:**

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

Признать утратившим силу:

постановление Администрации Неклиновского района от 17.10.2016 №709 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Неклиновского района»;

постановление Администрации Неклиновского района от 13.03.2018 №339 «О внесении изменений в постановление от 17.10.2016 №709 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Неклиновского района»;

постановление Администрации Неклиновского района от 16.03.2018 №362 «О внесении изменений в постановление от 17.10.2016 №709 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Неклиновского района»;

постановление Администрации Неклиновского района от 28.04.2018 №615 «О внесении изменений в постановление от 17.10.2016 №709 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Неклиновского района».

. Руководителям отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Неклиновского района обеспечить исполнение настоящего постановления.

. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Неклиновского района принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.

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

. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Неклиновского района Куц В.И.

**Глава Администрации
Неклиновского района**

В.Ф. Даниленко

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Неклиновского района

1. Общие положения

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

Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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 «Неклиновский район»;

Распределением обязанностей между главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, главным архитектором и управляющим делами Администрации Неклиновского района;

Регламентом Администрации Неклиновского района;

Инструкцией по делопроизводству в Администрации Неклиновского 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 Неклиновского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Неклиновского района ее должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципального образования Неклиновский район 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 Неклиновского 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 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 Неклиновского района для доставки письменных обращений является: 346830, Ростовская область, Неклиновский район,

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную главы Администрации Неклиновского района, расположенную по адресу: 346830, Ростовская область, Неклиновский район, с. Покровское, пер. Парковый, д. 1, каб.

2.2. График (режим) работы Администрации Неклиновского района:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;
пятница – 9.00 – 16.45;
предпраздничные дни – 9.00 – 16.45;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в Администрацию Неклиновского района в форме электронного сообщения направляются 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 (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Неклиновского района через электронную приемную, осуществляются в соответствии с настоящим Порядком.

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

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные муниципальным органам, распечатываются и передаются в сектор по организационной работе, контролю и взаимодействию со СМИ Администрации Неклиновского района, о чем гражданин информируется работником отдела путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:
без авторизации гражданина;
с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:
упрощенного заполнения установленной формы обращения;
отслеживания текущего состояния формы обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону:

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

Т

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Неклиновского района, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном портале Неклиновского района в сети «Интернет»: «Руководители и подразделения» и «Обращения и прием граждан».

Н

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан, ответственному за работу с обращениями граждан (далее – работник кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан) по телефону: (86347) 2-17-70.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном портале Неклиновского района в сети «Интернет»: www.nekl.donland.ru. в разделе «Обращения и прием граждан».

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

режим работы Администрации Неклиновского района;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области;

почтовый адрес Администрации Неклиновского района;

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

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан: о местонахождении и графике работы Администрации Неклиновского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе Электронной приемной, 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;

2

-

1

при обращении в устной форме:
не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

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

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности Администрации Неклиновского района;

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 Неклиновского района, если главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района, и лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Обращения могут рассматриваться в структурных подразделениях Администрации Неклиновского района или их рассмотрение может быть поручено отраслевому (функциональному) органу Администрации Неклиновского района или конкретному должностному лицу.

Глава Администрации Неклиновского района, первый заместитель главы Администрации Неклиновского района – начальник Управления сельского хозяйства, заместители главы Администрации Неклиновского района, главный архитектор Администрации Неклиновского района, управляющий делами Администрации Неклиновского района в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый отраслевые (функциональные) органы Администрации Неклиновского района в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района,

управляющим делами Администрации Неклиновского района обращения на рассмотрение в другой орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом специалистом, осуществляющим делопроизводство первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителей главы Администрации Неклиновского района, главного архитектора Неклиновского района, управляющего делами Администрации Неклиновского района или уполномоченным лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Неклиновского района, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Неклиновского района для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

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.

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 Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину, копия которого предоставляется в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

За соблюдение сроков рассмотрения обращений, полноту и отправку ответов заявителю и вышестоящие органы власти исполнители несут дисциплинарную ответственность.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрацию Неклиновского 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.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю главы Администрации Неклиновского района, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию Неклиновского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Неклиновского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Неклиновского 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 Неклиновского 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 позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

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 Неклиновского 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 Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района - начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации, главным архитектором Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, начальником юридического отдела на основании предложения ответственного исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения.

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

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 Неклиновского района или должностному лицу Администрации Неклиновского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной главы Администрации Неклиновского района работником

с
е
к
т

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

Обращения, поступившие в приемную главы Администрации Неклиновского района, после первичной обработки в приемной главы Администрации Неклиновского района передаются на регистрацию работнику отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в Администрацию Неклиновского района по факсу, принимаются и в тот же день передаются на регистрацию работнику отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в адрес должностных лиц Администрации Неклиновского района в течение одного дня передается приемной должностного лица в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Неклиновского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются должностным лицом как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

Обращения, направленные на рассмотрение в Администрацию Неклиновского района с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), с отметкой о дате и способе получения в течение одного дня передается специалисту отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Неклиновского района, независимо от способов их доставки, производится работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

. Работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы 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».

. 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.

. 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;
канал поступления обращения (почта, сайт, принято в отделе, курьер и тому подобное);
сведения об адресате (глава Администрации Неклиновского района, первый заместитель главы Администрации Неклиновского района – начальник Управления сельского хозяйства, заместители главы Администрации Неклиновского 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).

. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

. По содержанию каждого обращения работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в проект резолюции системы «Дело» и пересылается на согласование главе Администрации Неклиновского района. После согласования, работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан при необходимости готовит и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Неклиновский район или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, уведомление заявителям о рассмотрении обращения, подписываются главой

Администрации Неклиновского район, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района.

. 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.

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

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

. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается главе Администрации Неклиновского района, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

Обращения граждан, поступившие в Администрацию Неклиновского района из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Неклиновского района, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

. 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.

. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан, от одного исполнителя другому, без согласования с отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан. О такой передаче работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям главы Администрации Неклиновского района, или отраслевым (функциональным) органам Администрации Неклиновского района, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения

обращения обязаны представить информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно Администрации Неклиновского района и нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, другим органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа Администрацией Неклиновского района осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области и Администрации Неклиновского района, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения в Администрации Неклиновского района, предоставляет информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Неклиновского 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 отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

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

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

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

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Неклиновского района возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется первому заместителю главы Администрации

Неклиновского района – начальнику Управления сельского хозяйства для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения, а в его отсутствие – управляющему делами Администрации Неклиновского района.

. 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 управляющего делами Администрации Неклиновского района за подписью первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителя главы Администрации Неклиновского района (или лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

. 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.

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

. 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.

В случае направления на рассмотрение первому заместителю главы Администрации Неклиновского района – начальнику Управления сельского хозяйства, заместителям главы Администрации Неклиновского района, управляющему делами Администрации Неклиновского района обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти и других организаций, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Неклиновского района, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителя главы Администрации Неклиновского района, управляющего делами Администрации Неклиновского района или уполномоченными ими должностными лицами.

. Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается

уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканируется образ ответа, направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского район, главным архитектором Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района.

3.45. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы; быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отклонения. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

. 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.

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

. 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 согласовывает с должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращения гражданина необходимость продления срока.

В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель связывает в системе «Дело» регистрационную карточку письма о продлении срока рассмотрения с регистрационной карточкой обращения и направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с вышестоящим органом.

Копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником

отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.51. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока, ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Ростовской области, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, по поручению главы Администрации Неклиновского района рассмотрены».

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

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

Ответы заявителям и в вышестоящие органы власти регистрируются исполнителями в системе «Дело». Для этого исполнитель создает в системе «Дело» в связке с рассмотренным обращением проект ответа на обращение и направляет его в электронной форме и передает на бумажном носителе на утверждение главе Администрации Неклиновского района, первому заместителю главы Администрации Неклиновского района – начальнику Управления сельского хозяйства, заместителям главы Администрации Неклиновского района, управляющему делами Администрации Неклиновского района, главному архитектору Неклиновского района. После утверждения и регистрации ответа исполнитель проставляет на бумажном носителе исходящий номер, присвоенный документу системой «Дело» при регистрации.

Исполнители несут персональную ответственность за исполнение, регистрацию и отправку ответов на обращения.

Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителей главы Администрации Неклиновского района, главного архитектора Неклиновского района, управляющего делами Администрации Неклиновского района по рассмотрению обращений граждан осуществляют работники приемной или по поручению руководителя – должностные

лица курируемых им структурных подразделений Администрации Неклиновского района в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

. После завершения рассмотрения письменного обращения, стоящего на контроле в отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан, копия ответа на бумажном носителе и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения передаются в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы 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, отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района- начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, Управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района.

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

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

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

. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Неклиновского района из общественной приемной Губернатора Ростовской области в Неклиновском районе, 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»).

. При рассмотрении коллективных обращений, обращений, носящих социальный и общественно значимый характер, обращений по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками администрации Неклиновского района, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Неклиновского района, руководителями

структурных подразделений администрации Неклиновского района, а также запросов депутатов, адресованных главе Администрации Неклиновского района необходимо:

.1. связываться в телефонном режиме с гражданином, направившим обращения, для уточнения доводов, разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения (при наличии в тексте обращения номера телефона заявителя);

ответственному первому заместителю главы Администрации Неклиновского района, заместителям главы, главному архитектору, управляющему делами проводить личный прием (встречу с гражданином или гражданами) с выездом на место при необходимости;

.3. в том случае, если в резолюции главы Администрации Неклиновского района, либо курирующего заместителя, содержится поручение конкретному должностному лицу о личном приеме (встрече с гражданином), то прием гражданина, должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение, в том числе, с выездом на место при необходимости.

В тексте резолюции при этом указывается фамилия ответственного должностного лица;

. информация о телефонном разговоре или встрече с гражданином указывать в тексте ответа на обращение;

.5. за объективное и всестороннее рассмотрение обращения несет ответственность должностное лицо, указанное в резолюции в системе «Дело», как – «ответственный».

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

При поступлении в Администрацию Неклиновского района запроса из Правительства Ростовской области о предоставлении информации для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области, ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в Администрацию Неклиновского района.

Обращения по поручению Губернатора Ростовской области, поступившие на рассмотрение в Администрацию Неклиновского района, отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан направляются на рассмотрение по компетенции в соответствии с распределением обязанностей и ставятся на контроль.

Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации Неклиновского района, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем за подписью главы Администрации

Неклиновского района не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.».

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан и контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

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

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

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в

э
л
е

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

рПроекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, согласовываются с главой Администрации

ф
о

Неклиновского района и визируются начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком и Постановлением Правительства Ростовской от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Неклиновского района и управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

В случае, если в ответе, на обращение, рассматриваемое по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль в отделе кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Неклиновского района и передается управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

На вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направленные Управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в Администрацию Неклиновского района, ответственный исполнитель готовит информацию по существу вопроса, согласовывает ее с главой Администрации Неклиновского района и направляет в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направленные на рассмотрение в Администрацию Неклиновского района, отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан ставятся на контроль.

Обращения направляются на рассмотрение первому заместителю главы Администрации Неклиновского района – начальнику Управления сельского хозяйства, заместителям главы Администрации Неклиновского района, управляющему делами Администрации Неклиновского района, главному архитектору Администрации Неклиновского района в соответствии с распределением обязанностей.

Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для

уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Неклиновского района.

. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителей главы Администрации Неклиновского района, управляющего делами Администрации Неклиновского района, главного архитектора Неклиновского района, которым было поручено рассмотрение обращений.

6. Личный прием граждан в Администрации Неклиновского района.

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Неклиновского района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

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

. Личный прием граждан в Администрации Неклиновского района осуществляется главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы

Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

Дата и время приема граждан еженедельно публикуется в газете «Приазовская степь», размещается на официальном портале Неклиновского района в сети «Интернет»: nekl.donland.ru и размещается на информационном стенде в холле у приемной главы Администрации Неклиновского района.

Предварительная запись на личный прием не осуществляется.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

В случае невозможности проведения приема граждан главой Администрации Неклиновского района, его заместителем или другим уполномоченным лицом работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан информирует об этом лиц, пришедших на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

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

Работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан на личный прием к главе Администрации Неклиновского района оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в карточку личного приема граждан

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

. 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.

Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения Администрации Неклиновского района или ее отраслевого (функционального) органа, решить вопрос о приеме заявителя в другом органе местного самоуправления Неклиновского района (по месту жительства).

. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с

обращениями граждан, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

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

В случае повторного обращения работник отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема либо на выездном приеме подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Подготовка ответов по поручениям главы Администрации Неклиновского района, его заместителей и других уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан, по устным обращениям, поступившим на личном приеме и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Глава Администрации Неклиновского района, первый заместитель главы Администрации Неклиновского района – начальник Управления сельского хозяйства, заместители главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главный архитектор Неклиновского района при выезде в муниципальные образования с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в администрациях муниципальных образований Неклиновского района или других заранее определенных местах.

. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационной группы.

. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Неклиновского района, первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан и направляются структурным подразделениям Администрации Неклиновского района и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации Неклиновского района.

Решение о постановке обращения на контроль в Администрации Неклиновского района принимается главой Администрации Неклиновского района либо его заместителями.

7.4. В обязательном порядке отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из вышестоящих органов власти;

из общественной приемной Губернатора Ростовской области в Неклиновском районе;

депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения.

Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений главы Администрации Неклиновского района по рассмотрению обращений граждан первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным архитектором Неклиновского района, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

7.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы заявителям и копии ответов предоставлены в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Если ответ заявителю, подписанный первым заместителем главы Администрации Неклиновского района – начальником Управления сельского хозяйства, заместителями главы Администрации Неклиновского района, управляющим делами Администрации Неклиновского района, главным Архитектором Неклиновского района или другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан с сопроводительным письмом, подписанным Управляющим делами Администрации Неклиновского района, для дальнейшего рассмотрения.

В случае если в ответе, полученном от отраслевого (функционального) органа Администрации района, сельским поселением и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителем главы Администрации Неклиновского района.

При проведении проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Проведение аналитической работы

Отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан на основе учетных данных, а также на основе информации, предоставляемой отраслевыми (функциональными) органами Администрации Неклиновского района, органами местного самоуправления сельскими поселениями района готовит информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Неклиновского района за соответствующий период и информирует главу Администрации Неклиновского района и управляющего делами Администрации Неклиновского района.

Материалы обзоров размещаются на официальном портале Неклиновского района.

Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

Работники Администрации Неклиновского района, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, ~~находящегося у них на рассмотрении~~ ~~обращения~~ ~~и документов~~ ~~связанных с их рассмотрением~~ с сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель главы Администрации Неклиновского района.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на

исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения Администрации района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Неклиновского района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Неклиновского района информация о фактах нарушений передается отделом кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан Управляющему делами Администрации Неклиновского района для принятия мер.

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

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

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

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

При обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации Неклиновского района, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации Неклиновского района – начальника Управления сельского хозяйства, заместителей главы Администрации Неклиновского района, управляющего делами Администрации Неклиновского района, главного архитектора Неклиновского района и подписание ответа возлагается на начальника юридического отдела (или управляющего делами) Администрации Неклиновского района.

Для объективного рассмотрения жалобы юридический отдел Администрации Неклиновского района (или управляющий делами) вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Неклиновского района в соответствии с их компетенцией.

. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, вышестоящее должностное лицо Администрации Неклиновского района или

начальник юридического отдела (или управляющий делами) Администрации Неклиновского 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.

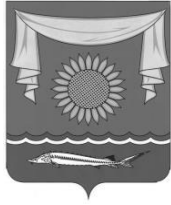
. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Неклиновского района.

. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Неклиновского района, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в судебном порядке

Начальник отдела кадровой политики,
делопроизводства и работы с обращениями граждан
Администрации Неклиновского района

С.В. Богатырева

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



**АДМИНИСТРАЦИЯ
Неклиновского района**

346830 с. Покровское
пер. Парковый №1
Неклиновского района
Ростовской области

№ _____

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение, поступившее _____,
взято на контроль в _____.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в

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

Д
О
Л
Ж
Н
О
С
Т
Ь

(подпись)

(исполнитель)

(телефон)

Ф.И.О.

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)