



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОКАЛИТВИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 .10.2023 № 1773

г. Белая Калитва

**О внесении изменений в постановление Администрации
Белокалитвинского района от 21.09.2016 № 1281**

В целях приведения нормативных правовых актов Белокалитвинского района в соответствие с действующим законодательством, Администрация Белокалитвинского района **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести изменения в постановление Администрации Белокалитвинского района от 21.09.2016 № 1281 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района», изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Рекомендовать главам администраций городских и сельских поселений Белокалитвинского района внести аналогичные изменения в соответствующие нормативные правовые акты по вопросу организации работы по рассмотрению обращений граждан.

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе Василенко Л.Г.

Глава Администрации
Белокалитвинского района



О.А. Мельникова

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Белокалитвинского района

1. Общие положения

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;
- Распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- Уставом муниципального образования «Белокалитвинский район»;
- Распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 06.12.2021 № 115 «О распределении обязанностей между главой Администрации Белокалитвинского района и его заместителями»;
- Распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 27.01.2023 № 7 «О Регламенте работы Администрации Белокалитвинского района»;

- Распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 08.10.2018 № 124 «Об утверждении Положения об общем отделе Администрации Белокалитвинского района»;

- Распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 13.12.2019 № 181 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Белокалитвинского района».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Администрации Белокалитвинского района, главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района, заместителям главы Администрации Белокалитвинского района, руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района, подведомственным учреждениям, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

1.5.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

1.5.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в отраслевых (функциональных) органах, администрациях городских и сельских поселений Белокалитвинского района, федеральных и областных органах власти, организациях, учреждениях, у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

1.5.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

1.5.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3-3.8 раздела 3 настоящего Порядка.

1.5.5. 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 Белокалитвинского района, гражданин имеет право:

1.6.1. Обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6.2. 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.

1.6.3. 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.

1.6.4. 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.

1.6.5. 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.

1.6.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

1.7.1. 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.

1.7.2. 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.

1.8. 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 Белокалитвинского района для доставки письменных обращений является: 347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Чернышевского, д. 8.

Гражданин может лично передать письменное обращение главному специалисту общего отдела по обращениям граждан Администрации Белокалитвинского района по адресу: 347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Чернышевского, д. 8.

2.2. График (режим) работы Администрации Белокалитвинского района:
понедельник - четверг - 09.00 - 18.00;
пятница - 09.00 - 17.00;
предпраздничные дни - 09.00 - 17.00;
суббота и воскресенье - выходные дни;
перерыв - 13.00 - 13.48.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Белокалитвинского района путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная) и на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района: <http://kalitvaland.ru> или по адресу электронной почты Администрации Белокалитвинского района: adminbk@donland.ru/.

Обращения граждан в форме электронного документа, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского района через Электронную приемную, а также обращений в форме электронного документа, направленных по вышеуказанному адресу электронной почты, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.3.1. Направление обращений через Электронную приемную возможно:

- без авторизации гражданина;
- с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.3.2. Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

- упрощенного заполнения установленной формы обращения;
- отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
- получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
- просмотра всех ранее направленных обращений.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме Администрацией Белокалитвинского района не осуществляется.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района в сети Интернет: <http://kalitvaland.ru/>.

2.6. Информация об исполнении и о ходе рассмотрения поступивших обращений предоставляется главным специалистом по обращениям граждан и главным специалистом по личному приему граждан при личном обращении гражданина, подавшего обращение, при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

2.7. Информирование граждан о регистрации обращений, а также предоставление консультационно - разъяснительной информации осуществляется главным специалистом по обращениям граждан и главным специалистом по личному приему граждан по телефону 8 (86383) 2-54-52:

- о местонахождении и графике работы Администрации Белокалитвинского района;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты Администрации Белокалитвинского района;
- о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. 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.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Белокалитвинского района, если главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Белокалитвинского района, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района, заместители главы Администрации Белокалитвинского района в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Белокалитвинского района, подведомственные учреждения в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района обращения на рассмотрение в другой государственный орган, осуществляется на основании поручения должностного лица, с указанием наименования органа государственной власти и его должностного лица, куда направляется обращение. При этом ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения

(далее – ответственный исполнитель), заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

2.10. 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 района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, но не более чем на тридцать дней, при этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. По направленному в установленном порядке запросу муниципальным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцати дней.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители и их непосредственные руководители.

2.13. Обращения, адресованные Администрации Белокалитвинского района, главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района, заместителям главы Администрации Белокалитвинского района направляются главным специалистом по обращениям граждан или главным специалистом по личному приему граждан для рассмотрения по компетенции, в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 06.12.2021 № 115 «О распределении обязанностей между главой Администрации Белокалитвинского района и его заместителями», а в случае, если в обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию главы Администрации Белокалитвинского района, Администрации Белокалитвинского района, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При переадресации ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

2.14. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации

направляется ответственным исполнителем, в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 3.6. раздела 3 настоящего Порядка.

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 Белокалитвинского 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 ответственным исполнителем, в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается ответственным исполнителем 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. Ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего 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 власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Белокалитвинского района, подведомственные учреждения в соответствии с их компетенцией, государственные органы власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Белокалитвинского 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 ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района на основании предложения ответственного исполнителя по согласованию с заместителем главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе.

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, ответственным исполнителем 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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Белокалитвинского района или должностному лицу Администрации Белокалитвинского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится главным специалистом по обращениям граждан общего отдела Администрации Белокалитвинского района.

3.11. По просьбе гражданина главным специалистом по обращениям граждан общего отдела на втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Электронные обращения граждан, поступающие по адресу электронной почты Администрации Белокалитвинского района, направляются главному специалисту по обращениям граждан общего отдела.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Белокалитвинского района письма с пометкой «Лично» с правильно указанными

фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются главным специалистом по обращениям граждан в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом главному специалисту общего отдела по обращениям граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

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

3.15. Главный специалист по обращениям 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».

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

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

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

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято специалистом, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (глава Администрации Белокалитвинского района, заместители главы Администрации Белокалитвинского района или иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несёт главный специалист по обращениям граждан и главный специалист по личному приему граждан, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах Администрации Белокалитвинского района.

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

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.20. По содержанию каждого обращения, на основании резолюции главы Администрации Белокалитвинского района, первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, заместителей главы Администрации Белокалитвинского района главный специалист по обращениям граждан или главный специалист по личному приему граждан вносит информацию в систему «Дело» об ответственном исполнителе и текст поручения.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы государственной власти и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, и уведомления заявителям о рассмотрении обращения, подписываются главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района.

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

3.22. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района из федеральных органов государственной власти, Правительства Ростовской области, передаются главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района, заместителям главы Администрации Белокалитвинского района, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

3.23. В ответе в федеральные органы государственной власти, Правительство Ростовской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

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

3.25. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с

требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.26. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнителям, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.27. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Белокалитвинского 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. Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

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

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

3.30. Запросы или обращения депутатов представительных органов городских и сельских поселений района, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Белокалитвинского 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 тридцать 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.

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

3.32. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе за подписью руководителя (или лица, его замещающего).

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

3.34. В случае получения в установленном порядке запроса Правительства Ростовской области, органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Белокалитвинского района обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

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

3.36. Ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Белокалитвинского

района в форме электронного документа с адреса электронной почты Администрации Белокалитвинского района: adminbk@donland.ru и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Белокалитвинского района в письменной форме.

3.36.1. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа.

3.36.2 Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело». При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

3.37. Ответы на обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района, подписываются главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района по компетенции.

3.38. 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 общем отделе Администрации Белокалитвинского района.

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

3.40. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Глава Администрации Белокалитвинского района, первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района, заместители главы Администрации Белокалитвинского района на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают 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 главному специалисту по работе с обращениями граждан или главному специалисту по личному приему граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» главный специалист по работе с обращениями граждан или главный специалист по личному приему граждан проставляет новый срок рассмотрения обращения.

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

3.42. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения, сроках исполнения обращения и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

3.43. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем Правительства Ростовской области, федерального органа государственной власти продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в Общий отдел для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют главный специалист по обращениям граждан, главный специалист по личному приему граждан и инспектора приемных заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, должностные лица структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, копия ответа передаётся главному специалисту по обращениям граждан или главному специалисту по личному приёму граждан для проверки правильности его оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовлен с нарушением Порядка, то он возвращается исполнителю главным специалистом по обращениям граждан или главным специалистом по личному приему граждан для устранения допущенных нарушений и подготовки дополнительного письма заявителю.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан главный специалист по обращениям граждан или главный специалист по личному приему 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».

Инспекторами приемных заместителей главы Администрации Белокалитвинского района в регистрационную карточку в системе «Дело» прикрепляется сканированный образ подписанного ответа.

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

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

3.49. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района из общественной приемной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

4. Рассмотрение обращений по поручению

главы Администрации Белокалитвинского района

4.1. Коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Белокалитвинского района, отраслевых (функциональных) органов и подведомственных учреждений, главами администраций городских и сельских поселений Белокалитвинского района, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации Белокалитвинского района, передаются главе Администрации Белокалитвинского района для поручения и определения ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

4.2. Обращения, передаваемые для поручения и определения ответственного исполнителя главе Администрации Белокалитвинского района, непосредственно определяются заместителем главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе по

предложению начальника общего отдела Администрации Белокалитвинского района.

4.3. После получения поручения главы Администрации Белокалитвинского района обращения передаются главному специалисту по обращениям граждан для внесения резолюции по СЭД «Дело» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется главным специалистом по обращениям граждан в течение одного дня с момента поступления поручения.

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

4.5. Срок исполнения поручения главы Администрации Белокалитвинского района может быть продлен главой Администрации Белокалитвинского района.

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

После согласования главой Администрации Белокалитвинского района продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.6. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения главы Администрации района. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется главным специалистом по обращениям граждан.

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

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

- обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса с указанием о рассмотрении обращения по поручению главы Администрации Белокалитвинского района, ответ должен начинаться с преамбулы: «Ваше обращение, поступившее в Администрацию Белокалитвинского района, по поручению главы Администрации Белокалитвинского района рассмотрено (наименование отраслевого (функционального) органа, подведомственного учреждения, руководителем структурного подразделения Администрации Белокалитвинского района). По существу вопросов сообщаем.....»;

- конкретные сроки или этапы решения вопроса, либо разъяснение о невозможности со ссылкой на действующее законодательство, а также другие возможные варианты решения;

- ссылка на проведенную встречу или телефонный разговор (дата и каким должностным лицом была проведена встреча или разговор), а также полная и объективная информация по поставленным в обращении вопросам, в соответствии с поручением главы Администрации Белокалитвинского района.

- ответы на обращения подписываются главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района

- в случае если, в соответствии с поручением главы Администрации Белокалитвинского района по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации Белокалитвинского района, ответственный исполнитель готовит доклад с указанием, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином. Доклад должен быть конкретным, полным, иметь четкий и понятный текст толкования;

- доклад на имя главы Администрации Белокалитвинского района по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется главе Администрации Белокалитвинского района. По результатам рассмотрения доклада, глава Администрации Белокалитвинского района дает поручение контролеру о снятии обращения с контроля или продлевает срок исполнения.

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

4.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главой Администрации Белокалитвинского района, находятся на контроле у главного специалиста по обращениям граждан.

В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения и сроках исполнения обращения и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

4.10. Поручения, данные главой Администрации Белокалитвинского района во время приема граждан в ходе выездных личных приемов в муниципальные образования района, заносятся в протокол (перечень) поручений и ставятся на контроль ответственным секретарем информационной группы Администрации Белокалитвинского района.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является секретарь информационной группы Администрации Белокалитвинского района.

Устные обращения граждан в ходе выездных личных приемов фиксируются в карточке личного приема, регистрируются по СЭД «Дело» и находятся на контроле в соответствии с настоящим Порядком.

4.11. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению главы Администрации Белокалитвинского района, на которые

гражданам даны ответы, повторно главе Администрации Белокалитвинского района не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района или заместителям главы Администрации Белокалитвинского района в соответствии с распределением обязанностей для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

5. Личный прием граждан в Администрации Белокалитвинского района

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком, установленным распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 06.12.2021 № 115 «О распределении обязанностей между главой Администрации района и его заместителями».

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района, главы администраций городских и сельских поселений Белокалитвинского района, иные должностные лица по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Также личный прием граждан в Администрации Белокалитвинского района осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов в соответствии с графиками приема граждан.

Личный прием граждан главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

5.2. Должностные лица Администрации Белокалитвинского района ведут прием граждан в соответствии с графиками установленными Положениями об отделах. Главный специалист общего отдела по личному приему граждан осуществляет запись на прием ежедневно с 09.00 до 18.00, пятница - с 09.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 13.48 (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан публикуется в газете «Перекресток», размещается на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района: <http://kalitva-land.ru/>.

5.4. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Белокалитвинского района, в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции, согласно распределению обязанностей между главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, возлагается на главного специалиста по личному приему граждан.

Организация проведения личного приема главой Администрации Белокалитвинского района возлагается на главного специалиста по личному

приему граждан, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района на инспекторов приемных заместителей главы Администрации Белокалитвинского района.

5.5. Главный специалист по личному приему граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.6. Во время приема главный специалист по личному приему граждан вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации Белокалитвинского района.

5.7. В случае повторного обращения главный специалист по личному приему граждан или иные должностные лица осуществляют подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.8. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Белокалитвинского района, главный специалист по личному приему граждан дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывает консультационную помощь.

5.9. На граждан, записанных на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

5.10. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником общего отдела или главным специалистом по личному приему граждан исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

5.11. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи.

5.12. Запись на личный прием к главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района или заместителям главы Администрации Белокалитвинского района оформляется главным специалистом по личному приёму граждан при личном обращении гражданина в Администрацию Белокалитвинского района, в телефонном режиме по номеру телефона: 8 (86383) 2-54-52, в форме электронного документа по адресу электронной почты Администрации Белокалитвинского района: adminbk@donland.ru/.

Запись в день проведения приёма не производится, в связи с необходимостью времени для проработки вариантов всестороннего и полного рассмотрения вопроса.

5.13. Письменные обращения или обращения в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации Белокалитвинского района, направляются главе Администрации Белокалитвинского района для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению - иным должностным лицам.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме главой Администрации Белокалитвинского района направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется

исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц в качестве соисполнителей.

5.14. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района или заместителям главы Администрации Белокалитвинского района для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

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

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

5.17. 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 или иным должностным лицом по его поручению.

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

5.19 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.

5.20. По итогам личного приема главы Администрации Белокалитвинского района, первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района поручения, зафиксированные в карточке личного приема гражданина, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело» главным специалистом по личному приёму граждан или главным специалистом по обращениям граждан.

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

Рассмотрение обращения и направление ответа заявителю по поручению главы Администрации Белокалитвинского района подписывается первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, при этом в адрес главы Администрации Белокалитвинского района должно быть подготовлено информационное письмо о согласовании направления ответа за подписью первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского

района или заместителей главы Администрации Белокалитвинского района с предложением о снятии поручения с контроля.

5.22. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.23. В случае отсутствия в день приема главы Администрации Белокалитвинского района, первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района или заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, по их поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к главе Администрации Белокалитвинского района, первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района или заместителям главы Администрации Белокалитвинского района, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

5.24. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагаются на главного специалиста по личному приему граждан, главного специалиста по обращениям граждан либо на секретаря информационной группы Администрации Белокалитвинского района.

5.25. Письменные обращения, поступившие в ходе встреч и выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Белокалитвинского района, первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района или заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, если на них не был дан устный ответ, передаются для регистрации главному специалисту по личному приему граждан или главному специалисту по обращениям граждан в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, в том числе за исполнением поручений главы Администрации Белокалитвинского района, данных по итогам личных приемов, осуществляется первым заместителем главы Администрации Белокалитвинского района, заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов и подведомственных учреждений Администрации Белокалитвинского района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также главным специалистом по обращениям граждан и главным специалистом по личному приему граждан.

6.2. 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.

6.3. На контроль в обязательном порядке ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений.

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

6.4. Контроль за сроками рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского района из федеральных органов власти, обращений и поручений, поступивших в ходе личных приемов за исключением обращений, указанных в п. 3.3. – 3.8. настоящего Порядка осуществляется главным специалистом по обращениям граждан и инспекторами приемных заместителей главы Администрации Белокалитвинского района.

6.4.1. Контроль за соблюдением сроков направления информации осуществляет контролер, указанный в регистрационной карточке системы «Дело», в поле «Контроль».

6.4.2. В случае непредставления ответственным исполнителем информации по запросу в срок, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного предоставления информации и готовит проект письма за подписью заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе в адрес первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, ответственных за организацию рассмотрения указанного запроса, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

6.4.3. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, контролером готовится проект письма за подписью заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе в адрес главы Администрации Белокалитвинского района о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского района из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

6.5.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений и направления ответов по рассмотрению обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского района из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется главным специалистом по обращениям граждан и инспекторами приемных заместителей главы Администрации Белокалитвинского района.

6.5.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены в течение двадцати пяти календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации Белокалитвинского района, либо в срок, установленный федеральным органом.

6.5.3. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного предоставления информации и готовит проект письма за подписью заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе в адрес первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, ответственных за организацию рассмотрения указанного запроса, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

6.5.4. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, главным специалистом по обращениям граждан готовится проект письма за подписью заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе в адрес главы Администрации Белокалитвинского района о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6.5.5. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральным органом власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный орган государственной власти.

6.6. Контроль за ходом исполнения поручений и соблюдения сроков предоставления доклада в адрес главы Администрации Белокалитвинского района по итогам его личных приемов и приемов, проведенных по его поручению, осуществляется в следующем порядке:

6.6.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в текстах поручений или в резолюциях по их исполнению, и главным специалистом по личному приему граждан или главным специалистом по обращениям граждан.

Первый заместитель главы Администрации Белокалитвинского района, заместители главы Администрации Белокалитвинского района, руководители отраслевых (функциональных) органов и подведомственных учреждений, главы городских и сельских поселений являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несут ответственность за их неисполнение.

6.6.2. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя главы Администрации Белокалитвинского района доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

6.6.3 Проект доклада в адрес главы Администрации Белокалитвинского района об исполнении поручения, данного по итогам личного приема главы Администрации Белокалитвинского района или проведенного по его поручению представляется ответственным исполнителем на согласование первому заместителю главы Администрации Белокалитвинского района, заместителям главы Администрации Белокалитвинского района не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока, указанного в поручении.

6.6.4. Проект доклада главе Администрации Белокалитвинского района об исполнении или продлении срока исполнения поручения подлежит направлению на визирование главному специалисту по обращениям граждан или главному специалисту по личному приему граждан.

6.6.5. Поручение снимается с контроля по итогам рассмотрения доклада главой Администрации Белокалитвинского района.

6.7. При поступлении в Администрацию Белокалитвинского района, обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства, при рассмотрении обращений курирующими заместителями главы Администрации Белокалитвинского района, обеспечивается организация и проведение проверок изложенных доводов, уполномоченными лицами по поручению главы Администрации Белокалитвинского района, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

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

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственными исполнителями принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, привлекаются к дисциплинарной ответственности. В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

6.8. Ответственность за осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, качеством, полнотой и объективностью ответов, направленных гражданам, возлагается на начальника общего отдела и

заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе.

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

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

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, подведомственных учреждений, подготовка и подписание ответа на жалобу, возлагаются на первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, курирующих данные структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы, подведомственные учреждения в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 06.12.2021 № 115 «О распределении обязанностей между главой Администрации Белокалитвинского района и его заместителями».

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации Белокалитвинского района, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, либо лицо, назначенное главой Администрации Белокалитвинского района.

7.6. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации Белокалитвинского района, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на главу Администрации Белокалитвинского района, либо лицо, назначенное главой Администрации Белокалитвинского района.

7.7. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Белокалитвинского района, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу;
- признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- отказать в удовлетворении жалобы.

7.8. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Белокалитвинского района, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого и по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Белокалитвинского района, указанному в пункте 7.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.9. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется юридическим отделом Администрации Белокалитвинского района.

Заместитель главы Администрации
Белокалитвинского района
по организационной и кадровой работе



Л.Г. Василенко

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

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЁМА ГРАЖДАН

№ _____

Дата приёма « ____ » _____ 20 ____ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес гражданина, контактный телефон: _____

Содержание обращения: _____

Фамилия ведущего приём _____

Поручение (разъяснение) по итогам приёма _____

С устными разъяснениями в ходе личного приёма по существу поставленных в обращении вопросов согласен. Письменный ответ не требуется.

Подпись гражданина *Дата*

Подпись ведущего прием _____