

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ТАРАСОВСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАРАСОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.09.2016 № 444

п. Тарасовский

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

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» Администрация Тарасовского района **постановляет**:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Тарасовского района согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Заместителям главы Администрации Тарасовского района, руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации Тарасовского района обеспечить соблюдение Порядка.
3. Постановление Администрации Тарасовского района от 07.04.2015 № 248 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Тарасовского района» признать утратившим силу.
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Тарасовского района.

Глава Администрации
Тарасовского района



С.В. Сардак

Распоряжение вносит
Юридический сектор Администрации Тарасовского района

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Тарасовского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Тарасовского района (далее –Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Тарасовского 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 Тарасовского 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»;
- Уставом муниципального образования «Тарасовский район»;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Регламентом Администрации Тарасовского 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 Тарасовского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрацию Тарасовского 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 муниципальных образований Тарасовского района и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Тарасовского 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 Тарасовского района для доставки письменных обращений является: 346050, Ростовская область Тарасовский район п. Тарасовский пер. Почтовый, 5.

2.2. График (режим) работы Администрации Тарасовского района:
понедельник – пятницу – 8.00 – 17.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 12.00 – 13.00.

Прием граждан в Администрации Тарасовского района осуществляется в соответствии с графиком.

Телефон Администрации Тарасовского района для записи на прием: 8(86386) 32-0-95.

2.3. Официальный сайт Администрации Тарасовского района – taradmin.ru, электронный почтовый ящик Администрации Тарасовского района – taradmin@mail.ru.

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: 8(86386) 31-5-09.

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

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником Администрации Тарасовского района по телефону: 8(86386)32-0-95.

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

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

образец заявления для письменных обращений граждан;
график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

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

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

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 государственного органа;

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

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Тарасовского района.

Глава Администрации Тарасовского района направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в отраслевые (функциональные) органы Администрации Тарасовского района в соответствии с их компетенцией, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Тарасовского района, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Тарасовского района для рассмотрения в отраслевые (функциональные) органы Администрации Тарасовского района, иные муниципальные образования, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в отраслевом (функциональном) органе Администрации Тарасовского района, ином муниципальном образовании, в которые оно направлено для рассмотрения, по существу.

2.9. 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.

2.10. 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 Тарасовского района, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и работнику, ответственному за обращения граждан.

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Тарасовского 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.

2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, 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 Тарасовского района, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Тарасовского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Тарасовского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение двадцати пяти дней со дня их регистрации в Администрации Тарасовского 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 Тарасовского района, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 Тарасовского 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 Тарасовского района на основании предложения работника Администрации Тарасовского района, ответственного за работу с обращениями граждан или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Тарасовского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в отраслевые (функциональные) органы Администрации Тарасовского района, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

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

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.11. По просьбе гражданина работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию Тарасовского района по факсу, принимаются и регистрируются работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан.

При поступлении в Администрацию Тарасовского района по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Администрации Тарасовского района или отраслевым (функциональным) органам Администрации Тарасовского района, они передаются инспектору по делопроизводству Администрации Тарасовского для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию Тарасовского района, после первичной обработки инспектором по делопроизводству в тот же день передаются главе Администрации Тарасовского района, а в дальнейшем работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в Администрацию Тарасовского района после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Тарасовского района и по адресу электронной почты Администрации Тарасовского района, передаются инспектором по делопроизводству работнику Администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Тарасовского района с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются инспектором по делопроизводству должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Поступившие работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан, письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Тарасовского района, независимо от способов их доставки, производится работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.19. Работник Администрации Тарасовского района, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.20. 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.

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

- дата поступления обращения; фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

- сведения об адресате;

- 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).

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет работник Администрации Тарасовского района, ответственный за работу с обращениями граждан, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.23. 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).

3.24. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Тарасовского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.28. Если заявитель ранее обращался в отраслевые (функциональные) органы Администрации Тарасовского района, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителям главы Администрации Тарасовского района в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

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

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

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

3.32. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя работника, ответственного за работу с обращениями граждан. О такой передаче работником ответственным за работу с обращениями граждан делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.34. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям главы Администрации Тарасовского района или структурным подразделениям Администрации Тарасовского района, 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 отраслевым (функциональным) органам Администрации Тарасовского района, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно заместителям главы Администрации Тарасовского района, отраслевым (функциональным) органам Администрации Тарасовского района, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается заместитель Главы Администрации Тарасовского района, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.35. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Тарасовского 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 работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

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

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

3.37. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Тарасовского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Тарасовского 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 работником, ответственным за обращения граждан.

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

3.38. 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.

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

3.40. 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.

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

3.42. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Тарасовского района.

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

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

3.45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с

обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации Тарасовского района.

Глава Администрации Тарасовского района на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником, ответственным за работу с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.47. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями главы Администрации Тарасовского района, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники, ответственные за делопроизводство.

3.49. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.50. При поступлении отработанных обращений граждан работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, оно снимается 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».

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

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

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

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

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

4. Организация личного приема граждан.

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Тарасовского района, его заместителями и другими уполномоченными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

4.2. Прием граждан главой Администрации Тарасовского района проводится в форме личного приема совместно с руководителями органов государственной власти и органами надзора в общественных приемных Губернатора Ростовской области.

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

4.3. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Тарасовского района, его заместителями и другими уполномоченными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан формируется работником, ответственным за работу с обращениями граждан, по согласованию с руководителями, составляется и подписывается управляющим делами Администрации Тарасовского района.

График приема граждан публикуется в газете «Родная сторона», размещается на официальном сайте Администрации Тарасовского района в сети «Интернет»: taradmin.ru и вывешивается на информационном стенде в Администрации Тарасовского района.

4.4. Личный прием граждан проводится главой Администрации Тарасовского района совместно с работником Администрации Тарасовского

района, ответственным за работу с обращениями граждан, согласно утвержденного графика приема граждан.

4.5. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Тарасовского района проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

4.6. В случае, если гражданин обратился с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Тарасовского района предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника Администрации Тарасовского района, ответственного за работу с обращениями граждан.

4.7. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Тарасовского района в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями главы Администрации Тарасовского района, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается руководителю для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются руководителю не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются руководителю не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

4.8. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на ответственных за работу с обращениями граждан, закрепленными распоряжением Администрации Тарасовского района.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан ответственным за работу с обращениями граждан, закрепленным распоряжением Администрации Тарасовского района.

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

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

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

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

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

4.19. При выезде в муниципальные образования с информационными группами руководитель информационной группы, а также члены группы, предусматривают время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

4.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

4.21. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых заместителями главы Администрации Тарасовского района, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, и направляются структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам Администрации Тарасовского района и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

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

4.22. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая работнику Администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к

карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается работником руководителю, проводившему личный прием граждан, для доработки.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Тарасовского района.

5.3. Работником Администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов Администрации Тарасовского района и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке работником, ответственным за работу с обращениями граждан, на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

- из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

- из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

- коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Администрации Тарасовского района по рассмотрению обращений;

- контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Тарасовского 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.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Тарасовского района.

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

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

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

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

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей Главы Администрации Тарасовского района, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника юридического сектора Администрации Тарасовского района.

Для объективного рассмотрения жалобы начальник юридического сектора Администрации Тарасовского района вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Тарасовского района в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник юридического сектора Администрации Тарасовского 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.

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

Управляющий делами
Администрации Тарасовского района



Т.Н. Куркина

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Тарасовского района.

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

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

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

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

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) заместителей Главы Администрации Тарасовского района, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника юридического сектора Администрации Тарасовского района.

Для объективного рассмотрения жалобы начальник юридического сектора Администрации Тарасовского района вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Тарасовского района в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник юридического сектора Администрации Тарасовского 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.

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

Управляющий делами
Администрации Тарасовского района



Т.Н. Куркина

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

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАРАСОВСКОГО РАЙОНА
346050, Тарасовский район, п. Тарасовский, пер. Почтовый, 5

Исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль главой Администрации Тарасовского района.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в _____.

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

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

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

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

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