



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСЧАНОКОПСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.11.2021

№ 995

с. Песчанокопское

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», во исполнение постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», а также в целях эффективного рассмотрения обращения граждан,

**Постановляю:**

1. Внести изменения в Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Песчанокопского района согласно приложению.

2. Руководителям отраслевых органов и структурных подразделений Администрации Песчанокопского района обеспечить выполнение настоящего постановления.

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

4. Настоящее постановление подлежит рассмотрению в срок до 01.12.2021 года на официальном сайте муниципального образования «Песчанокопский район» в сети «Интернет».

5. Руководителю пресс-службы Администрации Песчанокопского района (Сидоренко С.А.) обеспечить официальное опубликование данного постановления в вестнике Администрации Песчанокопского района «Район официальный».

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

7. Постановление Администрации Песчанокского района от 25.10.2016 № 610 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Песчанокского района» считать утратившим силу.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Песчанокского района Купину О.В.

Глава Администрации  
Песчанокского района



И.И. Апольский

Постановление вносит:  
контрольно-организационный отдел

Приложение  
к постановлению Администрации  
Песчанокопского района  
от 24.11.2021 № 995

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Песчанокопского района

**1. Общие положения**

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе 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 Песчанокопского района;

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

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;  
распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»

постановлением Администрации Песчанокопского района от 03.09.2021 № 739 «О распределении обязанностей между заместителями главы Администрации района и управляющим делами Администрации района»;

распоряжением Администрации Песчанокопского района от 29.09.2016 № 134 «Об утверждении регламента работы Администрации Песчанокопского района»;

распоряжением Администрации Песчанокопского района от 05.02.2020 № 25 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Песчанокопского 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 Песчанокопского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, должны быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

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

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, с обязательным участием гражданина (выезд на место, личный прием, телефонный разговор), направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, администрациях сельских поселений Песчанокопского 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, администрацию сельского поселения Песчанокопского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

дают более содержательный ответ при повторном обращении граждан по существу поднятого вопроса, прилагая вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов автора о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Песчанокопского 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, администрацию сельского поселения Песчанокопского района 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, либо соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов, указывая правовые основания отказа в удовлетворенности его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения;

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 Песчанокопского района для доставки письменных обращений является: 347570, Ростовская область, с. Песчанокопское, ул. Суворова, 4.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Песчанокопского района по адресу: 347570, Ростовская область, с. Песчанокопское, ул. Суворова, 4.

2.2. График (режим) работы Администрации Песчанокопского района:

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в Администрацию Песчанокопского района в форме электронного сообщения направляются путём заполнения специальной формы, размещённой в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Песчанокопского района [www.peschanrn.donland.ru](http://www.peschanrn.donland.ru). или по адресу электронной почты Администрации Песчанокопского района: [adm273@donland.ru](mailto:adm273@donland.ru).

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: 8 (86373) 9-15-98.

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

Телефон для справок: 8 (86373) 9-15-98.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Песчанокопского района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Песчанокопского района в сети «Интернет»: [www.peschanrn.donland.ru](http://www.peschanrn.donland.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником по телефону: 8 (86373) 9-15-98.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Песчанокопского района в сети «Интернет»: [www.peschanrn.donland.ru](http://www.peschanrn.donland.ru).

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

режим работы Администрации Песчанокопского района;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Песчанокопского района;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокопского района: о местонахождении и графике работы Администрации Песчанокопского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Песчанокопского 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.

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

Глава Администрации Песчанокопского района, заместители главы Администрации Песчанокопского района, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в

курируемый отраслевой (функциональный) орган Администрации Песчанокопского района в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Песчанокопского района, заместителями главы Администрации Песчанокопского района обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом исполнитель заявителю направляет уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

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

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

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Песчанокопского района, заместителями главы Администрации Песчанокопского района, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в контрольно-организационный отдел Администрации Песчанокопского района.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Песчанокопского района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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

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

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Песчанокского района с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Песчанокского района, заместителями главы Администрации Песчанокского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Песчанокского 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 Песчанокского 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 Песчанокского 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 Песчанокского района, заместителями главы Администрации Песчанокского района на основании предложения специалиста по работе с обращениями граждан или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Песчанокского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, главой Администрации Песчанокского района.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Песчанокского района или должностному лицу Администрации Песчанокского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокопского района.

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

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию Песчанокопского района по факсу, принимаются и регистрируются работником контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокопского района.

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

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Песчанокопского района и по адресу электронной почты Администрации Песчанокопского района, передаются и регистрируются в Администрации Песчанокопского района.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Песчанокопского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в контрольно-организационный отдел для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Поступившие в Администрацию Песчанокопского района 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 Администрации Песчанокопского района, независимо от способов их доставки, производится работником контрольно-организационного отдела в соответствии с пунктом 2.10 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 контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокопского района обязаны 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 Администрации района, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (глава Администрации Песчанокского района, заместители главы Администрации Песчанокского района, либо иные адресаты);

- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

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

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокского района, 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 ООО «Роянс», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.24. По содержанию каждого обращения глава Администрации Песчанокского района определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, сотрудники контрольно-организационного отдела направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливаются, редактируются 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.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, главам сельских поселений и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются заместителем главы Администрации Песчанокского района. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются начальником контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокского района.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения и сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются главой Администрации Песчанокского района.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются заместителем главы Администрации Песчанокского района.

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, или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Песчанокского 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 Администрацию Песчанокского района и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения первым заместителем главы Администрации Песчанокского района, заместителям главы Администрации Песчанокского района в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Песчанокского района из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Песчанокского района, заместителям главы Администрации Песчанокского 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 контрольно-организационного отдела. О такой передаче работником контрольно-организационного отдела 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 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 органам исполнительной власти Песчанокопского района, органам местного самоуправления Песчанокопского района, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.35. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Песчанокопского района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Администрации Песчанокопского района.

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

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 Песчанокопского района

по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Песчанокопского района и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в Администрации Песчанокопского района.

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

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

3.39. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом заместителю главы Администрации Песчанокопского района за подписью руководителя (или лица, его замещающего), со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.40. 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.42. 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.

3.43. В случае направления на рассмотрение главе Администрации Песчанокопского района, заместителям главы Администрации Песчанокопского района обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Песчанокопского района, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью главы Администрации Песчанокопского района, заместителя главы Администрации Песчанокопского района, временно исполняющего его обязанности.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Песчанокопского 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.

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Песчанокопского района, заместителем главы Администрации Песчанокопского района, либо иным должностным лицом по его поручению.

3.46. 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.

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

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

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в контрольно-организационный отдел для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником контрольно-организационного отдела проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

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

3.51. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в Администрацию Песчанокского района, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в контрольно-организационный отдел, где проверяется правильность их оформления.

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

3.52. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями главы Администрации района, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники структурных (отраслевых) подразделений Администрации Песчанокского района или по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации Песчанокского района в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.53. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в контрольно-организационный отдел, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются отделу обращений, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов. А также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, контрольно-организационным отделом ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.54. При поступлении отработанных обращений граждан работник контрольно-организационного отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работка контрольно-организационного отдела.

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

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

3.57. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Песчанокопского района из общественной приемной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии 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 общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

#### 4. Личный прием граждан в Администрации Песчанокопского района

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Песчанокопского района, заместителями главы Администрации Песчанокопского района или уполномоченными ими должностными лицами Администрацию Песчанокопского района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Песчанокопского района, главы сельских поселений, иные должностные лица.

График приема граждан ежегодно публикуется в газете «Колос», размещается на официальном сайте Администрацию Песчанокопского района в сети «Интернет»: [www.peschanrn.donland.ru](http://www.peschanrn.donland.ru).

4.2. Личный прием граждан проводится главой Администрации Песчанокопского района в кабинете главы Администрации Песчанокопского района.

4.3. Личный прием граждан в Администрации Песчанокопского района осуществляется заместителями главы Администрации Песчанокопского района и уполномоченными ими лицами в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан главой Администрации Песчанокопского района, заместителями главы Администрации Песчанокопского района утверждается распоряжением Администрации Песчанокопского района.

График приема граждан ежегодно публикуется в газете «Колос», размещается на официальном сайте Администрации Песчанокопского района в сети «Интернет»: [www.peschanrn.donland.ru](http://www.peschanrn.donland.ru) и вывешивается на информационном стенде в Администрации Песчанокопского района.

4.4. В случае, если гражданин обратился в Администрацию Песчанокского района с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Песчанокского района, заместителям главы Администрации Песчанокского района предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан.

4.5. В случае отсутствия в день приема главы Администрации Песчанокского района 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.15. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на руководителя пресс-службы.

4.16. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в контрольно-организационный отдел 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 начальником контрольно-организационного отдела должностному лицу, проводившего 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 Песчанокского района, заместителями главы Администрации района, а также руководителями иных структурных подразделений Администрации Песчанокского района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественной приемной Губернатора Ростовской области;

а также коллективные, резонансные и имеющие наибольшую социальную значимость обращения граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, заместителями главы Администрации Песчанокопского 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 Песчанокопского района

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Песчанокопского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы главе Администрации Песчанокопского района.

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

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Песчанокопского 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 (бездействия) заместителей главы администрации Песчанокопского района, подготовка и подписание ответа возлагается на начальника сектора правовой работы Администрации Песчанокопского района.

Для объективного рассмотрения жалобы начальник сектора правовой работы Администрации Песчанокопского района вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения отраслевые (функциональные) органы в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, глава Администрации Песчанокопского 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 Песчанокского района.

Управляющий делами  
Администрации района



О.В. Купина

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

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСЧАНОКОПСКОГО РАЙОНА  
347570, Песчанокопский район, с. Песчанокопское, ул. Суворова, 4

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в Администрации Песчанокопского 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  
Песчанокопского 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

\_\_\_\_\_  
(подпись) Ф.И.О.