

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
«КОНСТАНТИНОВСКИЙ РАЙОН»  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.09.2016

№ 826

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» Администрация Константиновского района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить выполнение настоящего постановления.

. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, подлежит размещению на сайте Администрации Константиновского района.

. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Константиновского района Л.В.Ткачеву.

Глава Администрации  
Константиновского района

В.Е.Калмыков

Приложение  
к постановлению  
Администрации  
Константиновского района

№ 826 от 06.09.2016

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Константиновского района  
1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Константиновского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Константиновского 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 Константиновского 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 Администрации Константиновского района;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

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

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

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Константиновского 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, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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 Константиновского района для доставки письменных обращений является: 347250 ул.25 Октября д.70 г. Константиновск Ростовской области

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского района (далее – отдел обращений) по адресу: 347250 ул.25 Октября д.70 г. Константиновск Ростовской области

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

2.3. Обращения в Администрацию Константиновского района в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Константиновского района или по адресу электронной почты Администрации Константиновского района ( kab102@ konstadmin.ru)

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:

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

Телефон для справок отдела обращений: (86393)2-29-06.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Константиновского района и органов исполнительной власти Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Константиновского района .

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела обращений по телефону: (86393)2-29-06.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Константиновского района.

На информационном стенде в отделе обращений размещается следующая обязательная информация:

режим работы отдела обращений;

требования к письменным обращениям граждан;  
график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;  
график личного приема граждан в приемной Главы Администрации Константиновского района;  
почтовый адрес Администрации Константиновского 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 работниками отдела обращений: о местонахождении и графике работы Администрации Константиновского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Константиновского 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 не по-русски  
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;

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 Константиновского района, если Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Константиновского района, заместители Главы Администрации Константиновского района, в соответствии с распределением

обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района или специалистом отдела обращений, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел обращений.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Константиновского 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 должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

### 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 Константиновского 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.

. 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.

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

. В случае, если 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 Константиновского 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 Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района на основании предложения специалиста отдела по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского района или ответственного исполнителя.

. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела обращений.

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

. Обращения, поступившие в отдел обращений по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела обращений.

. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Константиновского района, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела обращений в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с

использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

. Работники отдела обращений 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».

. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером.

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

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

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

- сведения об адресате (Администрацию Константиновского района, глава Администрации Константиновского района, заместители главы Администрации Константиновского района, либо иные адресаты);

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

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

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

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



Коллективные обращения без подписей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: жители хут. Стычновский и тому подобное).

. По содержанию каждого обращения работники отдела обращений определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается работником отдела обращений.

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

. Подлинники обращений граждан возвращаются в отдел обращения граждан Правительств РО только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

. Ежедневно, до 17 часов, специалисты получают письменные обращения граждан в отделе обращений под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

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

. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям Главы Администрации Константиновского района, или структурным подразделениям Администрации Константиновского 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.

. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Константиновского района депутатом, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

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

. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес отдела обращений за подписью руководителя (или лица, его

замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

. 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.

7. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Константиновского 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.

8. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации района, заместителями Главы Администрации Константиновского района либо иным должностным лицом по его поручению.

9. 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.

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

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

. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел обращений, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел 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, отделом обращений ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения

осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Администрации Константиновского района

Получение поручения Главы Администрации Константиновского района обращения, передаются в отдел обращений для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем отдела обращений в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел обращений.

. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы Администрации Константиновского района – тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе обращений, если Главой Администрации Константиновского района не установлен более короткий срок рассмотрения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Главы Администрации Константиновского района ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Главой Администрации Константиновского района продления срока исполнения поручения, ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы Администрации Константиновского района, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

Специалист отдела обращений вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации Константиновского района, находятся на контроле в отделе обращений.

. Поручения, данные Главой Администрации Константиновского района во время приема граждан, в ходе его рабочих поездок в сельские поселения района, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок.

Письменные обращения граждан, переданные Главе Администрации Константиновского района в ходе его рабочих поездок, передаются помощником Главы Администрации Константиновского района в отдел обращений для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

. Личный прием граждан в Администрации Константиновского района

.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Константиновского района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

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

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

. Личный прием граждан в Администрации Константиновского района осуществляется Главой Администрации района, заместителями Главы Администрации Константиновского района и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Константиновского района и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района формируется отделом обращений ежемесячно, подписывается и утверждается Главой Администрации района.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте Администрации Константиновского района в сети «Интернет», вывешивается на информационном стенде в Администрации Константиновского района.

Личный прием граждан проводится специалистом отдела обращений по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского района с 8.00 до ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

Личный прием граждан должностными лицами Администрации Константиновского района проводится в помещении отдела обращений или других установленных местах.

. В случае, если гражданин обратился в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к Главе Администрации района, заместителям Главы Администрации Константиновского района предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста отдела обращений граждан.

. Просьба о личном приеме Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района оформляется гражданином в письменном виде и в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

Просьба о личном приеме Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику руководителя не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на специалиста отдела обращений.

. 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.

. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

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

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

. 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.

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

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

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

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

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

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

. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых Главой Администрации района, заместителями Главы Администрации Константиновского района, если на них не был дан устный

ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел обращений и направляются структурным подразделениям или должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

#### . Контроль за исполнением рассмотрения обращений

.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.

.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Администрации Константиновского района, заместителями Главы Администрации Константиновского района, специалистом отдела по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского района, а также руководителями иных структурных подразделений Администрации Константиновского района, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

    контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями Главы Администрации Константиновского района, должностными лицами;

    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

    подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

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

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

АДМИНИСТРАЦИЮ КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА  
347250 ул.25 Октября д.70 г.Константиновск

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в приемной Константиновского 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 № 1  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению обращений  
граждан в Администрации  
Константиновского 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)