

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
АКСАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

---

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.                      г. Аксай                      № \_\_\_

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения

В целях приведения в соответствие нормам действующего законодательства, в соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»,-

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Признать утратившими силу постановления Администрации Аксайского городского поселения:

- от 10.10.2016 г. № 714 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения»;

- от 24.01.2018 г. № 63 «О внесении изменений в постановление Администрации Аксайского городского поселения от 10.10.2016 г. № 714 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения».

4. Настоящее постановление опубликовать в информационном бюллетене правовых актов органов местного самоуправления Аксайского городского поселения «Аксайские ведомости» и разместить на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Аксайского городского поселения

Е.Н. Камфарин

Общий отдел

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Аксайского городского поселения

**1. Общие положения**

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

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

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

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

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Уставом муниципального образования «Аксайское городское поселение» Аксайского района Ростовской области;

Регламентом Администрации Аксайского городского поселения;

Инструкцией по делопроизводству в Администрации Аксайского городского поселения.

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Администрации Аксайского городского поселения, главе Администрации Аксайского городского поселения, заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения, руководителям структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники Администрации Аксайского городского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения 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, подведомственных организациях, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области 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 3.3-3.9 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 Аксайского городского поселения, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной 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 3.3-3.9 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном абзацем седьмым пункта 3.35 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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 другие органы власти, органы местного самоуправления 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 Аксайского городского поселения для доставки письменных обращений является: ул. Гулаева, 108, г. Аксай, Аксайский район, Ростовская область, 346721.

2.2. График (режим) работы Администрации Аксайского городского поселения:

понедельник-четверг	–	08:00-17:15;
пятница	–	08:00-16:00;
перерыв для отдыха и питания	–	12:00-13:00;
суббота и воскресенье	–	выходные дни;
в предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.		

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Аксайского городского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: <https://letters.donland.ru/> (далее – Электронная приемная) либо на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения <https://gorod-aksay.ru/>.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Аксайского городского поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Аксайского городского поселения, к рассмотрению не принимаются.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в общий отдел Администрации Аксайского городского поселения (далее – общий отдел) для дальнейшей обработки и регистрации, о чем работником общего отдела направляется гражданину электронное сообщение.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Аксайского городского поселения, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником общего отдела путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Аксайского городского поселения не осуществляется.

Телефон для справок общего отдела: + 7 (863 50) 5-08-10.

2.5. Сведения о месте нахождения и номерах телефонов структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в сети «Интернет»: <https://gorod-aksay.ru/>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в сети «Интернет»: <https://gorod-aksay.ru/>.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками общего отдела по телефону + 7 (863 50) 5-08-10:

о местонахождении и графике работы Администрации Аксайского городского поселения;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта Администрации Аксайского городского поселения в сети «Интернет», об адресе Электронной приемной Ростовской области;  
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 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 органа местного самоуправления;

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 Аксайского городского поселения, если главой Администрации Аксайского городского поселения или заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения (далее – заместители главы Администрации) не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Аксайского городского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу заместителям главы Администрации или руководителям подведомственных организаций Администрации (далее – подведомственная организация Администрации) в соответствии с их компетенцией.

Заместители главы Администрации направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в подчиненное структурное подразделение Администрации Аксайского городского поселения или в курируемый орган Администрации в соответствии с их компетенцией.

В случае направления главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления и его должностному лицу, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского городского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Аксайского городского поселения для рассмотрения в иной орган власти или орган местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе, в который 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 Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в общий отдел.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица 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 Аксайского городского поселения, 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 в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти, Правительством Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Аксайского городского поселения.

### 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 Аксайского городского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в 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 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, 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.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае если в 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 Аксайского городского поселения 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 Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, руководителем подведомственной организации Администрации Аксайского городского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

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

3.8. В случае поступления обращения в Администрацию Аксайского городского поселения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии абзацем седьмым пункта 3.35 настоящего раздела размещен на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. Обращение не подлежит рассмотрению, если заявитель направил заявление с просьбой о прекращении рассмотрения ранее отправленного обращения.

3.11. 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 Аксайского городского

поселения или должностному лицу Администрации Аксайского городского поселения.

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником общего отдела.

При обращении непосредственно в Администрацию Аксайского городского поселения граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным лицом Администрации Аксайского городского поселения осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.13. По просьбе гражданина работником общего отдела на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Аксайского городского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, не вскрываются и передаются должностному лицу, которым они адресованы.

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

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.16. Работник общего отдела или работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях Администрации Аксайского городского поселения, 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».

3.17. 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.

3.18. 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 (глава Администрации Аксайского городского поселения, заместители главы Администрации Аксайского городского поселения, руководитель подведомственной организации Администрации);
- 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);
- форма обращения (в письменной форме, 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет работник общего отдела, а также работники, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях и подведомственных организациях Администрации Аксайского городского поселения.

3.20. 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 «Аксайкарддеталь», студенты автомобильного колледжа и тому подобное).

3.21. По содержанию каждого обращения работник общего отдела или работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях и подведомственных организациях Администрации Аксайского городского поселения, определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и вносит в систему «Дело» проект резолюции, который направляется на подпись главе Администрации Аксайского городского поселения или заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения, соответственно.

После подписания резолюции главой Администрации Аксайского городского поселения или заместителями главы Администрации, работником общего отдела или работником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях и подведомственных организациях Администрации Аксайского городского поселения, соответственно, подготавливается, подписывается и направляется уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения ответственному исполнителю по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Сопроводительные письма к обращениям о переадресации в другой орган власти, орган местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подписываются заместителем главы Администрации Аксайского городского поселения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

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

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Аксайского городского поселения, 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.25. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в общем отделе, от одного исполнителя другому, минуя общий отдел. О такой передаче работником общего отдела делается отметка в системе «Дело» и обращение направляется другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения одновременно поручено нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении

первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам местного самоуправления, 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 Аксайского городского поселения, главам администраций поселений Аксайского района, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.28. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Аксайского городского поселения 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 его регистрации в Администрации Аксайского городского поселения. Ответ на запрос направляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.29. При обращении в Администрацию Аксайского городского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Аксайского городского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня его регистрации в Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.30. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации и ее должностных лиц, направляется 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 регистрации в Администрации Аксайского городского поселения.

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

3.31. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Аксайского городского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, то данное обращение не позднее двух дней со дня его получения с сопроводительным письмом за подписью заместителя главы Администрации Аксайского городского поселения с объективным обоснованием доводов и ссылкой на действующее законодательство направляется главе Администрации Аксайского городского поселения с ходатайством о принятии решения по вопросу дальнейшего рассмотрения обращения и определения исполнителей.

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

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

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

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

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.

3.35. Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом, которому дано поручение главой Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с компетенцией.

Если обращение поступило конкретному должностному лицу Администрации Аксайского городского поселения, то ответ на обращение подписывается этим должностным лицом.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной

электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Аксайского городского поселения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.36. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению.

Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются на ведомственном хранении в деле «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и документы (переписка, справки, информации)» в архиве Администрации Аксайского городского поселения (далее – архив Администрации).

Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве Администрации или в виде файла электронной копии документа (сканированный образ документа на бумажном носителе) – в системе «Дело».

3.37. Ответы заявителям и в организации, которые не являются участниками системы «Дело», печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Аксайского городского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

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



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 общий отдел для изменения контрольных сроков.

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

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

3.40. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен должностным лицом Правительства Ростовской области или органа исполнительной власти Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в общий отдел для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.41. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемных или по поручению руководителя – должностные лица подчиненных ему структурных подразделений или курируемых им подведомственных организаций Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.42. При поступлении отработанных обращений граждан работник общего отдела или работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях и подведомственных организациях Администрации Аксайского городского поселения, снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «Дело» вносятся дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

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

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

3.45. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения 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 Губернатора Ростовской области, 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»).

3.46. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Аксайского городского поселения и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается заместителям главы Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для организации его рассмотрения с участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор) и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

#### 4. Организация работы по рассмотрению сообщений (обращений) граждан, поступающих через Платформу обратной связи

4.1. Настоящий раздел определяет порядок работы Администрации Аксайского городского поселения с сообщениями (обращениями), направляемыми гражданами через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и поступающими в Администрацию Аксайского городского поселения через Платформу обратной связи (далее – ПОС).

4.2. Рассмотрение сообщений (обращений) граждан, поступивших в Администрацию Аксайского городского поселения через ПОС и имеющих в ПОС отметку «Тип подачи – Обращение по 59-ФЗ», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3. Приём сообщений (обращений), координацию работы с сообщениями (обращениями), назначение ответственных исполнителей за подготовку ответов, переадресацию сообщений (обращений) граждан посредством функциональных возможностей ПОС по компетенции, контроль за рассмотрением, а также анализ сообщений (обращений), поступающих через ПОС, осуществляется общим отделом

Администрации Аксайского городского поселения с учётом требований федерального и областного законодательства.

4.4. Сообщениям (обращениям) граждан, поступившим в Администрацию Аксайского городского поселения через ПОС, присваивается регистрационный номер, в связи с чем дополнительная регистрация сообщений в системе «Дело» не требуется, за исключением случая, предусмотренного абзацем вторым пункта 4.5 настоящего раздела.

4.5. Сообщения (обращения), поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения и содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции органов местного самоуправления Аксайского городского поселения, направляются в течение семи дней со дня поступления посредством функциональных возможностей ПОС в уполномоченный исполнительный орган или в организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении (обращении) вопросов, с автоматическим уведомлением через ЕПГУ гражданина, направившего сообщение (обращение), о переадресации сообщения (обращения).

Если уполномоченный орган или организация, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении (обращении) вопросов, не подключены к ПОС, сообщения (обращения) регистрируются в системе «Дело» и направляются в уполномоченный орган или организацию по иным возможным каналам связи. В данном случае переадресация осуществляется курирующим заместителем главы Администрации Аксайского городского поселения либо руководителем подведомственной организации Администрации Аксайского городского поселения. При этом заявитель через платформу обратной связи уведомляется о переадресации его сообщения (обращения) для рассмотрения по компетенции.

4.6. Сообщения (обращения) граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня поступления в Администрацию Аксайского городского поселения.

В исключительных случаях срок рассмотрения сообщения (обращения) может быть продлён не более чем на тридцать дней. Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его сообщения (обращения) через ПОС путём направления «отложенного ответа» (промежуточного ответа) с одновременным разъяснением причины продления срока рассмотрения.

4.7. В Администрации Аксайского городского поселения ответственными исполнителями за подготовку ответов на сообщения (обращения) граждан, поступившие через ПОС, назначаются руководители структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения (далее – ответственный исполнитель).

Сообщения (обращения) граждан, поступившие в Администрацию Аксайского городского поселения через ПОС, могут направляться по компетенции в подведомственные организации и учреждения Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении (обращении) вопросов, а также – в администрации Аксайского района и сельских поселений Аксайского района (далее – администрации района и поселений) для рассмотрения и ответа заявителю в рамках полномочий.

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

4.9. Сообщения (обращения), находящиеся вне компетенции назначенного ответственного исполнителя, возвращаются на координацию в общий отдел для их последующего перенаправления в уполномоченный орган или организацию. При этом ответственным исполнителем указывается орган или организация, в компетенцию которой входит решение обозначенного заявителем вопроса.

Руководители подведомственных учреждений и организаций Администрации, а также главы администраций района и поселений Аксайского района, в случае необходимости, самостоятельно направляют сообщения (обращения) по компетенции, без возврата их на координацию в общий отдел.

4.10. Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения (обращения) гражданина, прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и отклонении сообщения (обращения) гражданина в случае, если в сообщении (обращении) содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу вопроса и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, и при условии, что указанное сообщение (обращение) и ранее поступившие направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. При этом гражданин, направивший сообщение (обращение), уведомляется о принятии решения о безосновательности его очередного сообщения (обращения).

4.11. Должностные лица Администрации Аксайского городского поселения, руководители подведомственных организаций и учреждений Администрации Аксайского городского поселения:

обеспечивают объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение сообщений (обращений) граждан, в случае необходимости с участием гражданина, направившего сообщение (обращение);

запрашивают необходимые для рассмотрения сообщения (обращения) документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

в установленный срок дают ответ заявителю по существу поставленных в сообщении (обращении) вопросов посредством функциональных возможностей платформы обратной связи.

4.12. Ответ на сообщение (обращение) гражданина должен содержать:

информацию о мерах, принятых для решения вопроса, содержащегося в сообщении (обращении), сведения об этапах и сроках его решения либо обоснованную информацию о невозможности решения указанного вопроса со ссылками на соответствующие правовые акты;

фотографии, видеозаписи или иные иллюстрированные материалы (при их наличии), подтверждающие принятие мер по решению вопроса, содержащегося в сообщении (обращении).

4.13. Общий отдел вправе осуществлять промежуточное согласование ответов, возвращать ответы на доработку посредством функциональных возможностей ПОС, а также, в случае необходимости, осуществлять корректировку ответов на сообщения (обращения) граждан.

4.14. Ответы, подготовленные ответственными исполнителями Администрации Аксайского городского поселения, должностными лицами подведомственных организаций и учреждений Администрации, утверждаются курирующим заместителем главы Администрации Аксайского городского поселения с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

4.15. При несогласии с текстом ответа, а также в случае наличия замечаний курирующий заместитель главы Администрации возвращает ответ на доработку ответственному исполнителю с указанием причины возврата.

Направленный на доработку ответ должен быть доработан ответственным исполнителем и направлен на повторное утверждение не позднее даты наступления контрольного срока рассмотрения сообщения (обращения).

4.16. Заместители главы Администрации Аксайского городского поселения несут персональную ответственность за организацию работы должностных лиц подчиненных структурных подразделений Администрации и курируемых подведомственных организаций Администрации с сообщениями (обращениями) граждан, поступающими через платформу обратной связи.

4.17. В случае если сообщение (обращение) гражданина модератором направлено непосредственно в подведомственную организацию либо учреждение Администрации, то ответы, подготовленные должностными лицами подведомственных организаций или учреждений Администрации, подписываются их руководителями с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

## 5. Личный прием граждан в Администрации Аксайского городского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Аксайского городского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, подведомственных организаций Администрации Аксайского городского поселения, иные должностные лица.

Если личный прием проводится главой Администрации, то приглашаются заместители главы Администрации, иные должностные лица.

5.2. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.3. Письменные обращения или обращения в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации Аксайского городского поселения направляются старшему инспектору подразделения по кадровой работе общего отдела Администрации Аксайского городского поселения (далее – секретарь главы Администрации).

Запись на личный прием к главе Администрации Аксайского городского поселения и предварительную беседу с гражданами проводит секретарь главы Администрации при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

По поручению главы Администрации личный прием могут осуществлять заместители главы по линии компетенции, о чем гражданин информируется секретарем главы Администрации и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема заместителем главы прием проводится главой Администрации в соответствии с положениями данного раздела.

Прием граждан главой Администрации Аксайского городского поселения проводится в соответствии с формируемым секретарем главы Администрации списком. Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан секретарем главы Администрации.

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

5.5. Личный прием граждан в Администрации Аксайского городского поселения осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения или уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с графиками приема граждан, размещенными на официальном сайте Администрации.

5.6. Запись на личный прием в журнале регистрации личного приема граждан главой Администрации Аксайского городского поселения оформляется секретарем главы Администрации.

Запись на личный прием в журнале регистрации личного приема граждан заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения оформляется специалистом, ответственным за проведение личного приема граждан (далее – специалист, ответственный за проведение личного приема).

5.7. Если обращение заявителя с просьбой о личном приеме поступило через Электронную приемную или в письменной форме, то запись в журнале регистрации личного приема граждан вносится при непосредственном приеме гражданина.

5.8. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Аксайского городского поселения проводится в кабинете должностного лица или иных помещениях.

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

5.10. 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. При этом заявителю необходимо дополнительно подтвердить, что устный ответ ему ясен.

В остальных случаях по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, подписанный главой Администрации Аксайского городского поселения или руководителем, которому поручено рассмотрение обращения главой Администрации Аксайского городского поселения; заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, проводившими личный прием, или иным должностным лицом по их поручению.

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

5.12. По итогам личного приема текст поручения, внесенный в карточку личного приема (приложение № 3 к настоящему Порядку) специалистом, ответственным за проведение личного приема, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

5.16. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационной группы или на специалиста, ответственного за личный прием руководителя, проводившего личный прием.

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

Карточка личного приема граждан на встречах и выездных приемах должна содержать суть вопроса, к ней должно быть приложено письменное заявление гражданина (при наличии) или письменное согласие гражданина о получении устного ответа на обращение.

5.17. Проведение гражданином фотосъемки и видеосъемки в ходе личного приема допускается при даче им собственноручно письменного согласия о разъяснении требований, установленных статьей 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с формой согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

## 6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

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

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Аксайского городского поселения, заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, а также руководителями структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Общим отделом 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 структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения, их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

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

из Правительства Ростовской области;

из исполнительных органов Ростовской области и поставленных ими на контроль;

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

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Аксайского городского поселения по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Аксайского городского поселения, 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 они рассмотрены и даны ответы по существу поставленных в них вопросов в письменной форме или в форме электронного документа.



## 7. Обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации Аксайского городского поселения

7.1. Предметом обжалования является решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Аксайского городского поселения, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

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

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации Аксайского городского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагается на заместителя начальника МКУ АГП «Благоустройство и ЖКХ» по правовым вопросам (специалиста по правовой работе Администрации).

Для объективного рассмотрения жалобы заместитель начальника МКУ АГП «Благоустройство и ЖКХ» по правовым вопросам (специалист по правовой работе Администрации) вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Аксайского городского поселения в соответствии с их компетенцией.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Аксайского городского поселения принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

Приложение № 1

к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Аксайского  
городского поселения



**Администрация  
Аксайского городского  
поселения**

346720, Ростовской обл., г. Аксай,  
ул. Гулаева, 108  
тел. 8(86350) 55018, факс 8(86350) 52675  
e-mail: [gp02021@mail.ru](mailto:gp02021@mail.ru)

Кому

Адрес

№ \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Аксайского городского поселения, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривает \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, должность)

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

Заместитель главы администрации  
Аксайского городского поселения

(инициалы, фамилия)

Контактный телефон

Приложение № 2

к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Аксайского  
городского поселения



**Администрация  
Аксайского городского  
поселения**

346720, Ростовской обл., г. Аксай,  
ул. Гулаева, 108  
тел. 8(86350) 55018, факс 8(86350) 52675  
e-mail: [gp02021@mail.ru](mailto:gp02021@mail.ru)

Кому  
Адрес

(копия заявителю)

Кому  
Адрес

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая)

!

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам для рассмотрения по линии компетенции обращение, поступившее в Администрацию Аксайского городского поселения от гражданина \_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения прошу сообщить заявителю в установленный законом срок.

Копия направляется заявителю для сведения.

Заместитель главы администрации  
Аксайского городского поселения

(инициалы, фамилия)

Контактный телефон

Приложение № 3

к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Аксайского  
городского поселения

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 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, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

Приложение № 4  
к Порядку организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Аксайского  
городского поселения

В Администрацию Аксайского городского поселения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(адрес места регистрации, адрес  
фактического места жительства)

РАЗЪЯСНЕНИЕ  
положений статьи 152.1  
Гражданского кодекса РФ

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

ознакомлен(а) с содержанием статьи 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Сущность данной статьи мне разъяснена и понятна.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)