РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ГОРНЕНСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.12.2025 №145

р.п. Горный

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

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», руководствуясь статьей 34 Устава муниципального образования «Горненское городское поселение», Администрация Горненского городского поселения -

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Горненского городского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Постановление Администрации Горненского городского поселения от 01.11.2023 № 128 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Горненского городского поселения», постановление Администрации Горненского городского поселения от 20.10.2025 № 105 «О внесении изменений в Постановление Администрации Горненского городского поселения от 01.11.2023 № 128 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Горненского городского поселения» считать утратившими силу.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о.Главы Администрации Горненского городского поселения А.А.Чеботарев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Горненского городского поселения
от 30.12.2025 №145

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Горненского городского поселения

1. Общие положения

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

Конституцией Российской Федерации;

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

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

Уставом муниципального образования «Горненское городское поселение»;

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

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

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

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, муниципальные служащие и работники, осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов местного самоуправления (далее - работники), Администрации Горненского городского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Горненского городского поселения должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований 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 3.3-3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Горненского городского поселения, 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;

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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации Горненского городского поселения. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления.;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3-3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.44 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:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 Горненского городского поселения для доставки обращений в письменной форме является: 346385, Ростовская область, Красносулинский район, рп. Горный, ул. Соцтруда, 1А.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в приемную Администрации Горненского городского поселения по адресу: 346385, Ростовская область, Красносулинский район, рп. Горный, ул. Соцтруда, 1А.

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

понедельник – пятница	-	8.00 - 17.00
предпраздничные дни	-	8.00 - 16.00
суббота - воскресенье	-	выходные дни
перерыв	-	12.00 - 13.00

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Горненского городского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской

области», размещенной в информационно - коммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет») на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения https://gornenskoe-gp.ru/ , а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг («функций») (далее – Единый портал). Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА)».

2.3.1. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

2.4. Факсимильное обращение в письменной форме принимается по телефону: (86367) 25-1-66.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Горненского городского поселения не осуществляется.

Телефон для справок: (86367) 25-1-66.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения в сети «Интернет»: https://gornenskoe-gp.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником Администрации по телефону: (86367) 25-1-66.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения в сети «Интернет»: https://gornenskoe-gp.ru.

На информационном стенде Администрации Горненского городского поселения размещается следующая обязательная информация:

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области;

почтовый адрес Администрации Горненского городского поселения;

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 ответственным работником Администрации о местонахождении и графике работы Администрации Горненского городского поселения; о справочных

телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Горненского городского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

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

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

Глава Администрации Горненского городского поселения, заместители главы Администрации Горненского городского поселения в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые структурные отделы и учреждения Горненского городского поселения в соответствии с их компетенцией, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Горненского городского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Горненского городского поселения для рассмотрения в учреждение Горненского городского поселения с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления либо учреждения Горненского городского поселения, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

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

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

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

2.11. 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 Горненского городского поселения, заместителями главы Администрации Горненского городского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом, исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Горненского 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.

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

2.14. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в

сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Горненского городского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Горненского городского поселения или заместителями главы Администрации Горненского городского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Горненского 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 Горненского 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 органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный 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.

3.8. В случае поступления в Администрацию Горненского городского поселения обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения 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 в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались 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 Горненского 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 Горненского городского поселения, на основании предложения ответственного исполнителя.

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

3.9.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения, в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. 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.

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

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным специалистом Администрации.

3.13. По просьбе гражданина ответственным специалистом Администрации на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.14. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются ответственным специалистом Администрации.

3.15. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Горненского городского поселения и по адресу электронной почты Администрации Горненского городского поселения, пересылаются ответственному специалисту.

3.16. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Горненского городского поселения, письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в приемную Администрации Горненского городского поселения для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Горненского городского поселения, независимо от способов их доставки, производится ответственным специалистом Администрации в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.18. 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.

3.19. Ответственный работник Администрации обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем

вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

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

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

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

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

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

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

сведения об адресате;

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (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).

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

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

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.24. По содержанию каждого обращения определяется ответственный исполнитель, при необходимости – соисполнители, и направляются обращения по принадлежности.

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

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются заместителями главы Администрации Горненского городского поселения.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются заместителями главы Администрации Горненского городского поселения.

3.25. 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.

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

3.27. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Горненского 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.

3.28. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения главе Администрации Горненского городского поселения.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Горненского городского поселения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Горненского городского поселения для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

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

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

3.32. При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации Горненского городского поселения в течение дня специалист Администрации передает по назначению.

3.33. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле от одного исполнителя другому. О такой передаче специалистом делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.35. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам, 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 рассмотрение обращения поручено заместителям главы Администрации Горненского городского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается заместитель главы Администрации Горненского городского поселения, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.36. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Горненского городского поселения по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

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

3.37. При обращении в Администрацию Горненского городского поселения депутата Собрания депутатом Горненского городского поселения по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Горненского городского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.38. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Горненского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Горненского городского поселения и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.39. В случае если при рассмотрении обращения в Администрации Горненского городского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Горненского городского поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.40. 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 за подписью руководителя (или лица, его замещающего), или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

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

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

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

3.44. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Горненского городского поселения в форме электронного

документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Горненского городского поселения в письменной форме.

3.44.1. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Горненского 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 Горненского городского поселения в сети «Интернет».

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается заместителями главы Администрации Горненского городского поселения либо иным должностным лицом по его поручению.

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

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

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.

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

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный

исполнитель представляет в отдел организационно-правовой работы 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.

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

В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, ответственным специалистом организационного отдела составляется акт о получении подлинников документов (далее –акт) с соблюдением требований, предусмотренных инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра актов в течении 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Горненского городского поселения возвращаются заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в архиве.

3.50. В случае если контроль, за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями главы Администрации Горненского городского поселения, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют муниципальные служащие, работники или по поручению руководителя - должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

3.53. При поступлении отработанных обращений граждан специалист ответственный за организацию работы с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

3.56. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Горненского городского поселения из Общественной приемной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

3.1. Рассмотрение обращений участников Специальной военной операции и членов их семей

3.1.1. Для целей настоящего раздела:

К участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53 –ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции; к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

3.1.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

3.1.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации Горненского городского поселения.

3.1.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.24 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

3.1.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

3.1.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся на дополнительный контроль.

3.1.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

3.1.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

3.1.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

3.1.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой, заместителями главы Администрации Горненского городского поселения.

3.1.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Горненского городского поселения в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

4. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации Горненского городского поселения

4.1. На доклад главе Администрации Горненского городского поселения передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Горненского городского поселения, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации Горненского городского поселения.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации Горненского городского поселения, непосредственно определяются заместителями главы Администрации Горненского городского поселения.

4.3. Для принятия решения о докладе обращения главе Администрации Горненского городского поселения может направляться запрос в учреждения Горненского городского поселения о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса.

4.4. После получения поручения главы Администрации Горненского городского поселения обращения передаются для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Горненского городского поселения - тридцать дней со дня регистрации, если главой Администрации Горненского городского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя или проекта ответа за подписью главы Администрации Горненского городского поселения, может быть продлен главой Администрации Горненского городского поселения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес главы Администрации Горненского городского поселения ответственным исполнителем, не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя главы Администрации Горненского городского поселения или подготовки проекта ответа за подписью главы Администрации Горненского городского поселения, может быть продлен.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес заместителя главы Администрации Горненского городского поселения ответственным исполнителем, не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения главы Администрации Горненского городского поселения . Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется ответственным исполнителем Администрации Горненского городского поселения.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации Горненского городского поселения, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации Горненского городского поселения содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением главы Администрации Горненского городского поселения по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации Горненского городского поселения то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя главы Администрации Горненского городского поселения по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется ответственным исполнителем заместителю главы Администрации Горненского городского поселения.

Проект ответа за подписью главы Администрации Горненского городского поселения с приложением сопроводительного письма в адрес главы Администрации Горненского городского поселения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей Администрации Горненского городского поселения и передается ответственным исполнителем заместителю главы Администрации Горненского городского поселения.

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

4.10. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению главы Администрации Горненского городского поселения, проекты докладов на имя главы Администрации Горненского городского поселения, по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись главе Администрации Горненского городского поселения, визируются заместителем главы Администрации Горненского городского поселения**.**

Заместитель главы Администрации Горненского городского поселения вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада главе Администрации Горненского городского поселения, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. Обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации Горненского городского поселения, находятся на контроле у ответственного исполнителя.

В случае если в ответе, полученном от должностного лица, рассматривавшего обращение по поручению главы Администрации Горненского

городского поселения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.12. Поручения, данные главой Администрации Горненского городского поселения во время личного приема граждан, заносятся в карточку личного приема и ставятся на контроль.

Ответственным за подготовку карточек личного приема является специалист Администрации.

Обращения граждан в письменной форме, переданные главе Администрации Горненского городского поселения в ходе личного приема, передаются в приемную для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению главы Администрации Горненского городского поселения, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются, заместителям главы Администрации Горненского городского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

При этом, заместителями главы Администрации Горненского городского поселения определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя главы Администрации Горненского городского поселения.

5. Личный прием граждан в Администрации Горненского городского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Горненского городского поселения, заместителями главы Администрации Горненского городского поселения городского поселения. В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения и отраслевых (функциональных) органов Администрации Горненского городского поселения.

5.2. Прием граждан главой Администрации Горненского городского поселения проводится в форме личного приема.

Информация об установленных днях и часах размещается на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения https://gornenskoe-gp.ru/

Прием проводится по предварительной записи в приемной главы Администрации Горненского городского поселения или по телефону (86367) 25-1-66.

5.3. Личный прием граждан в Администрации Горненского городского поселения. Информация об установленных днях и часах размещается на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения https://gornenskoe-gp.ru/.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте Администрации Горненского городского поселения в сети «Интернет»: https://gornenskoe-gp.ru/ и вывешивается на информационном стенде в Администрации Горненского городского поселения.

Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.4. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на ответственных лиц, определенных правовым актом Администрации Горненского городского поселения.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником руководителя.

5.5. 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.

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

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

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема или иным должностным лицом по его поручению.

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

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

5.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема ответственные лица, определенные правовым актом

Администрации Горненского городского поселения руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

5.14. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.15. Заместители главы Администрации Горненского городского поселения при выезде в поселки Горненского городского поселения с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

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 ответственных лиц, определенных правовым актом Администрации Горненского городского поселения, руководителя, проводившего личный прием.

5.17. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых заместителями главы Администрации Горненского городского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации и направляются структурным подразделениям Администрации Горненского городского поселения, отраслевым органам Администрации Горненского городского поселения и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

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

5.18. В случае если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается помощнику руководителя, проводившего личный прием граждан, для доработки.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. 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.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Горненского городского поселения, а также начальниками иных структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Главой Администрации Горненского городского поселения на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления и 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 отделом организационной работы на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из Общественной приемной Губернатора Ростовской области;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан главы Администрации Горненского 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 рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации Горненского городского поселения

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

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

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

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

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения, за исключением руководителей структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения, подчиненных главе Администрации Горненского городского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей главы Администрации Горненского городского поселения, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Администрации Горненского городского поселения.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Горненского городского поселения, подчиненных главе Администрации Горненского городского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению главы Администрации Горненского городского поселения соответствующим должностным лицом Администрации Горненского городского поселения.

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации Горненского городского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на лицо, уполномоченное главой Администрации Горненского городского поселения, ответ подписывается главой Администрации Горненского городского поселения.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Горненского 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.

7.7. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Горненского городского поселения, заместителей главы Администрации Горненского городского поселения, связанных с рассмотрением обращений, а также решения главы Администрации Горненского городского поселения, заместителей главы Администрации Горненского городского поселения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Горненского городского поселения, указанных в абзаце втором пункта 8.4 и пункте 8.5 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется лицом, уполномоченным на рассмотрение данной жалобы.

Приложение № 1
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан
в Администрации Горненского
городского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

346385, Ростовская обл., Красносулинский р-н., рп. Горный, ул. Соцтруда, 1А

Исходящий номер

Адрес:
_____

Кому:

_____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль главой Администрации Горненского городского поселения.

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.

Приложение № 2
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан
в Администрации Горненского
городского поселения

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)