

Администрация Мясниковского района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.06. 2026 г.

№ 698

с. Чалтырь

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

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

постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, 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 в Администрации Мясниковского района согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Рекомендовать главам сельских поселений и главам администраций сельских поселений Мясниковского района принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации работы по рассмотрению обращений граждан, 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.

4. Признать утратившими силу:

4.1. Постановление Администрации Мясниковского района от 28.02.2025г. № 203 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Мясниковского района».

4.2. Постановление Администрации Мясниковского района от 25.04.2025 № 443 «О внесении изменений в постановление Администрации Мясниковского района от 28.02.2025 №203».

4.3. Постановление Администрации Мясниковского района от 28.11.2025 № 1218 «О внесении изменений в постановление Администрации Мясниковского района от 28.02.2025 № 203».

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

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Мясниковского района Барашьян Т.А.

Глава Администрации
Мясниковского района

А.М. Торпуджиян

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан, 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 в Администрации Мясниковского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, 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 в Администрации Мясниковского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Мясниковского района по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, 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, принятию по ним решений и направлению ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, 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 в Администрации Мясниковского района осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;

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

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

Областным законом Ростовской области от 09.10.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»;

Постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом муниципального образования «Мясниковский район»;

распоряжением от 19.05.2017 № 67 Администрации Мясниковского района об утверждении Регламента работы Администрации Мясниковского района;

распоряжением от 21.02.2025 № 13 Администрации Мясниковского района о распределении обязанностей между главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, главным архитектором и управляющим делами Администрации Мясниковского района;

постановлением от 27.08.2024 № 139 Администрации Мясниковского района об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Мясниковского района;

распоряжением от 26.02.2026 № 101 Администрации Мясниковского района об отделе правовой и кадровой работы Администрации Мясниковского района;

распоряжением от 01.04.2026 № 179 Администрации Мясниковского района об отделе по общим вопросам и работе с обращениями граждан.

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан, 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, 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 – заявители).

1.4. Сотрудники Администрации Мясниковского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений заявителей в Администрации Мясниковского района его должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания, органов предварительного следствия и органов прокуратуры;

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Мясниковского района, заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, заявитель 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 Мясниковского района. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе заявителя, указанного в обращении, работники сектора по работе с обращениями граждан отдела по общим вопросам и работе с обращениями граждан, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений заявителей (далее – Специалисты сектора), изготавливают и выдают копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3. - 3.8. раздела 3. настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в случае, предусмотренном пунктом 3.37.1. 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 заявителей является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в 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 заявителя, 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.

2. Требования к организации рассмотрения обращений заявителей

2.1. Почтовым адресом Администрации Мясниковского района для доставки обращений в письменной форме является: 346800, Ростовская область, Мясниковский район, с. Чалтырь, ул. Ленина, д. 33.

Заявитель может лично передать обращение в письменной форме в Сектор по работе с обращениями граждан отдела по общим вопросам и работе с обращениями граждан Администрации Мясниковского района (далее – Сектор).

2.2. График (режим) работы Администрации Мясниковского района:

понедельник – пятница – 9.00 – 18.00;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 14.00.

2.3. Обращения заявителей – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственный и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию заявителей (если иное не установлено Порядком), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Мясниковского района через Электронную приемную Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные заявителями по адресу электронной почты Администрации Мясниковского района, к рассмотрению не принимаются.

Корреспонденция, которая не относится к обращениям заявителей и не подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан российской федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), распечатывается и передается в Контрольно-организационный отдел Администрации Мясниковского района (далее – Отдел) для дальнейшей обработки.

Поступившие через Электронную приемную Правительства Ростовской области обращения, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Мясниковского района, пересылаются соответствующему адресату по системе «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем заявитель информируется Специалистами сектора путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную Правительства Ростовской области осуществляется с авторизацией заявителя 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 № 59-ФЗ.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Мясниковского района не осуществляется.

Телефон для справок Сектора: 8(863-49) 3-14-40.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений заявителей размещены на официальном сайте Администрации Мясниковского района: www.amrro.ru.

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

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

- режим работы Администрации Мясниковского района;
- требования к обращениям заявителей;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- почтовый адрес Администрации Мясниковского района;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей.

2.7. Информирование заявителей по устным обращениям осуществляется Специалистами сектора по телефону 8(863-49) 3-14-40:

- о местонахождении и графике работы Администрации Мясниковского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах;
об адресе официального сайта Администрации Мясниковского района в сети «Интернет», адресе Электронной приемной Правительства 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 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 муниципального органа;

требует правовой оценки актов, принятых органом местного самоуправления, анализа деятельности 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 заявителя рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Мясниковского района, если главой Администрации Мясниковского района, его заместителями, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения, а также за исключением случаев, указанных в пункте 4.3. раздела 4. настоящего Порядка.

Глава Администрации Мясниковского района, заместители главы Администрации Мясниковского района, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения заявителей для рассмотрения по существу в курируемые структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Мясниковского района и в администрации сельских поселений Мясниковского района в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района обращения на рассмотрение в государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Мясниковского района.

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 государственный орган, другой орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Мясниковского района, его заместителями, лицами, их замещающими, но не более чем на тридцать дней, при этом Специалистом сектора направляется соответствующее уведомление заявителю.

2.10.1. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники Администрации Мясниковского района, ответственные за исполнение поручений по рассмотрению обращений (далее – исполнители).

2.11. 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.

2.12. 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 с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6. раздела 3. настоящего Порядка.

2.13. Обращения, направленные государственными органами власти в Администрацию Мясниковского района с просьбой информировать о

результатах рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в более короткие сроки, установленные главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Мясниковского района.

3. Организация работы по рассмотрению обращений заявителей

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений заявителей включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием заявителей.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Мясниковского района, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия, имя, и отчество (последнее – при наличии) заявителя, 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 заявителю, 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 заявителю, 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 рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению с уведомлением о причинах его не рассмотрения.

3.7. В случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно 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 Мясниковского района

или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, на основании предложения исполнителя.

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

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.38.1. настоящего раздела на официальном сайте Администрации Мясниковского района в сети «Интернет», заявителю, 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.

3.9. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от заявителей производится Специалистами сектора.

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

3.12. По просьбе заявителя Специалистами сектора на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию Специалиста сектора, принявшего документ.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Мясниковского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения заявителей, корреспонденция в течение одного дня передается в Сектор для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

При получении Специалистами сектора документов, не относящихся к обращениям заявителей, они передаются в Отдел для учета и дальнейшей обработки.

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений заявителей, 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.

3.15. Специалисты сектора 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».

3.16. 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.

3.17. 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 (Администрация Мясниковского района, глава Администрации Мясниковского района, заместители главы Администрации Мясниковского района, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);

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).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут Специалисты сектора, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями заявителей в соответствующих органах.

3.19. Если обращение подписано несколькими заявителями, то регистрируется первый заявитель или заявитель, 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.

3.20. По содержанию каждого обращения заместитель главы Администрации Мясниковского района, курирующий обращения заявителей, определяет исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и др.) и направляет обращение на рассмотрение.

Специалисты сектора, осуществляющие регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения, подготавливают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения и уведомление заявителю подписываются главой Администрации Мясниковского района, лицом, его замещающим, заместителями главы Администрации Мясниковского района, курирующие данное направление, на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

3.21. 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 власти конкретным должностным лицам.

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

3.23. В случае, если поставленные в обращениях заявителей вопросы не входят в компетенцию Администрации Мясниковского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган

или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

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 заявителем 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 заявителем способом.

3.24. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Мясниковского района и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается заместителям главы Администрации Мясниковского района в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для организации его рассмотрения с участием заявителя 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 заявителя 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 заявителю должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.25. Обращения заявителей, поступившие в Администрацию Мясниковского района из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются главе Администрации Мясниковского района, заместителям главы Администрации Мясниковского района, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 7.5. раздела 7. настоящего Порядка.

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

3.26. Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, направляются заместителям главы Администрации Мясниковского района, которые определяют порядок их рассмотрения, а также главам сельских поселений и главам администраций сельских поселений Мясниковского района для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с пунктом 7.5. раздела 7. настоящего Порядка.

3.27. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы заявителям, подлежащие направлению на почтовый адрес, передаются для отправки Специалистами сектора в Отдел для отправки согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

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

3.29. В случае, если рассмотрение обращения направлено одновременно нескольким заместителям главы Администрации Мясниковского района или структурным подразделениям Администрации Мясниковского района, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный первым. При этом соисполнители предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

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

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

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

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан главой Администрации Мясниковского района, лицом, его замещающим либо тем должностным лицом, которому направлен запрос.

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

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается главой Администрации Мясниковского района либо лицом, его замещающим.

3.32. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Мясниковского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Мясниковского района и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.33. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Мясниковского района возникают разногласия между заместителями главы Администрации Мясниковского района о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Мясниковского района для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

3.34. В случае, если обращение, направленное Специалистами сектора на рассмотрение к заместителям главы Администрации Мясниковского района или в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Мясниковского района, направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения.

3.35. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения заявителей, должностные лица Администрации Мясниковского района обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.37. Обращения заявителей 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.

3.38. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Мясниковского района, лицом, его замещающим, заместителями главы Администрации Мясниковского района.

Ответы на обращения, направленные Специалистами сектора на рассмотрение в структурные подразделения, отраслевые (функциональные)

органы Администрации Мясниковского района, подписываются заместителями главы Администрации, курирующих направление деятельности.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Мясниковского района 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 заявителю по указанному в обращении почтовому (электронному) адресу.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал или в иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию заявителя.

3.38.1. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Мясниковского района, 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 Мясниковского района в сети «Интернет».

3.39. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, Специалистом сектора составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение тридцати дней со дня регистрации обращения в Администрации Мясниковского района

возвращаются Специалистами сектора заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных заявителю документов и второй экземпляр акта хранятся в Секторе и архиве Администрации Мясниковского района.

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

3.41. 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 со дня получения обращения для отработки готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения заявителя.

Глава Администрации Мясниковского района либо лицо, его замещающее на основании служебной записки непосредственного исполнителя, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

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

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, давшими поручение по рассмотрению обращений.

3.45. После завершения рассмотрения обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в Сектор, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, а также для устранения допущенных нарушений Инструкции по делопроизводству и порядка рассмотрения обращений, Специалистами сектора ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма заявителю.

3.46. При поступлении отработанных обращений заявителей Специалисты сектора снимают обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое

содержание ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

3.49. Обращения заявителей, поступившие в Администрацию Мясниковского района из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

4. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

4.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам

оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Администрации Мясниковского района.

4.4. 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 3.19. раздела 3. настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

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

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся главой Администрации Мясниковского района либо лицом, его замещающим, на дополнительный контроль.

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

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

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с заявителем.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой Администрации Мясниковского района (лицом, его замещающим) либо заместителями главы Администрации Мясниковского района.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Мясниковского района 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.

5. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации Мясниковского района

5.1. На доклад главе Администрации Мясниковского района передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно

значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Мясниковского района, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, а также запросы депутатов Собрании депутатов Мясниковского района, адресованные главе Администрации Мясниковского района.

5.2. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации Мясниковского района, определяются Специалистами сектора.

5.3. Для принятия решения о докладе обращения главе Администрации Мясниковского района Специалистами сектора могут направляться запросы в иные органы Ростовской области или органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Администрация Мясниковского района может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.4. После получения поручения главы Администрации Мясниковского района обращения передаются в Сектор для организации их рассмотрения в соответствии с поручением.

5.5. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя главы Администрации Мясниковского района или проекта ответа за подписью главы Администрации Мясниковского района, может быть продлен главой Администрации Мясниковского района.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, направляется в адрес главы Администрации Мясниковского района ответственным исполнителем не позднее чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения.

5.6. При рассмотрении обращений заявителей, по которым имеется поручение главы Администрации Мясниковского района, 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 заявителем, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации Мясниковского района содержится личное поручение должностному лицу, прием заявителя (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением главы Администрации Мясниковского района по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации Мясниковского района, то в докладе указывается кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с заявителем.

5.7. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации Мясниковского района.

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

5.8. Проекты ответов на обращения заявителей, рассмотренные по поручению главы Администрации Мясниковского района, проекты докладов на имя главы Администрации Мясниковского района по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Собрания депутатов Мясниковского района, направляемые на подпись главы Администрации Мясниковского района, визируются Специалистами сектора.

Специалисты сектора вправе вернуть на доработку ответ заявителю в случае его несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

5.9. Если в ответе, полученном от структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Мясниковского района, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению главы Администрации Мясниковского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль в системе «Дело» Специалистами сектора.

5.10. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению главы Администрации Мясниковского района, на которые заявителям даны ответы, повторно на доклад главе Администрации Мясниковского района не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются заместителям главы Администрации Мясниковского района в соответствии с распределением обязанностей для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

6. Личный прием заявителей в Администрации Мясниковского района

6.1. Личный прием заявителей в Администрации Мясниковского района осуществляется главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, и уполномоченными лицами, руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема заявителей по вопросам, отнесенным к их компетенции.

График приема заявителей главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района формируется ответственным специалистом и подписывается управляющим делами Администрации Мясниковского района, и обновляется по мере внесения изменений в него.

График приема заявителей размещается на официальном сайте Администрации Мясниковского района: www.amrto.ru. и вывешивается на информационном стенде в Администрации Мясниковского района.

Запись на личный прием осуществляется в телефонном режиме специалистами, находящимися в подчинении у главы Администрации Мясниковского района и заместителей главы Администрации Мясниковского района (далее – помощник) в соответствии с графиками приема заявителей.

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

6.2. Личный прием заявителей главой Администрации Мясниковского района проводится в здании Администрации Мясниковского района.

6.2.1. Подготовка материалов к личным приемам главы Администрации Мясниковского района с заявителями осуществляется Специалистами сектора.

6.2.2. Оформление карточек личного приема по итогам приема главы Администрации Мясниковского района, осуществляется Специалистами сектора. Оформленные карточки личного приема направляются на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

6.2.3. Поручения, данные по итогам личных приемов главы Администрации Мясниковского района, оформляются Специалистами сектора протоколом (перечнем) поручений и ставятся на контроль.

6.3. Личный прием заявителей должностными лицами Администрации Мясниковского района проводится в здании Администрации Мясниковского района.

6.4. Просьба о личном приеме заместителями главы Администрации Мясниковского района оформляется заявителем в письменной форме или в форме электронного документа и передается помощникам заместителей главы Администрации Мясниковского района, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается заявитель.

Запись на личный прием осуществляется в телефонном режиме помощником главы Администрации Мясниковского района либо помощниками заместителей главы Администрации Мясниковского района в соответствии с графиками приема заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема, доводится до сведения заявителей помощниками главы Администрации Мясниковского района и заместителей главы Администрации Мясниковского района.

6.5. Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа с просьбой о личном приеме главы Администрации Мясниковского района направляются Специалистами сектора по системе «Дело» заместителям главы Администрации Мясниковского района для организации личного приема заявителей в соответствии с распределением обязанностей. При этом прием заявителей должен быть проведен заместителями главы Администрации Мясниковского района или по их поручениям руководителями структурных

подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме главы Администрации Мясниковского района направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

6.6. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Мясниковского района в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями главы Администрации Мясниковского района, после регистрации оформляется карточка личного приема заявителя по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается помощникам заместителей главы Администрации Мясниковского района для согласования личного приема заместителем главы Администрации Мясниковского района или должностным лицом по их поручениям.

Материалы, связанные с проведением приема заявителей, передаются помощникам главы Администрации Мясниковского района или заместителей главы Администрации Мясниковского района не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных заявителей и лиц без гражданства, передаются помощникам главы Администрации Мясниковского района или заместителей главы Администрации Мясниковского района не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.7. Организация проведения личного приема заявителей заместителями главы Администрации Мясниковского района возлагается на помощников заместителей главы Администрации Мясниковского района.

6.8. Личный прием заявителей осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Категории заявителей, 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.

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

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

Согласие на получение заявителем устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный главой Администрации Мясниковского района, заместителем главы Администрации Мясниковского района, либо временно замещающим их лицом, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его (их) поручению.

6.11. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Максимально допустимое время личного приема заявителей не должно превышать двадцать минут.

6.12. Поручения по итогам личного приема, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

6.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения заявителя возлагается на лицо, проводившее личный прием.

Если лицом, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до лица, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

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

Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, передаются в Сектор для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

6.16. В случае, если карточка личного приема, поступившая в Сектор для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие заявителя о получении устного ответа на обращение, она возвращается лицу, проводившего личный прием заявителей, для доработки.

6.17. В ходе личного приема производится аудио и/или видео фиксация для недопущения некорректных высказываний, о чем сообщается заявителю перед приемом.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений заявителей осуществляется главой Администрации Мясниковского района, заместителями главы Администрации Мясниковского района, Специалистами сектора, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, на рассмотрении которых находятся обращения заявителей.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений заявителей осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений заявителей, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин

нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, мониторинга поступающих обращений заявителей.

7.3. Сектором осуществляется контроль за сроками:

рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

в ходе прямых линий Губернатора Ростовской области;

представления докладов в адрес главы Администрации Мясниковского района по итогам личных приемов.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» (далее – постановление № 555).

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Мясниковского района из федеральных и региональных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

7.5.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в Администрацию Мясниковского района из федеральных и региональных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется главой Администрации Мясниковского района и заместителями главы Администрации Мясниковского района, давшими поручения по их рассмотрению.

7.5.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального и регионального органа государственной власти должны быть подготовлены ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в Администрации Мясниковского района.

7.5.3. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 7.5.2. настоящего пункта, осуществляет главой Администрации Мясниковского района (далее – контролер).

7.5.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю в федеральный и региональный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 7.5.2. настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа. Специалисты сектора готовят проект письма за подписью заместителя главы Администрации Мясниковского района в адрес главы Администрации Мясниковского района о несоблюдении сроков рассмотрения обращения исполнителем, ответственным за организацию рассмотрения указанного обращения, для принятия мер реагирования.

7.5.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, Специалистами сектора готовится проект письма за подписью заместителя главы Администрации Мясниковского района, в адрес главы Администрации Мясниковского района о принятии мер дисциплинарного

воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение действующего законодательства Российской Федерации, устанавливающего порядок работы с обращениями.

7.5.6. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными и региональными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральными и региональными органами государственной власти, направившими обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный и региональный орган государственной власти.

7.6. Контроль за ходом исполнения и соблюдения сроков представления доклада в адрес Губернатора Ростовской области и в Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по итогам личных приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном пунктом 7.6 постановления № 555.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Мясниковского района, либо лицом его замещающим, заместителей главы Администрации Мясниковского района по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений заявителей заместителями главы Администрации Мясниковского района, начальниками структурных подразделений Администрации Мясниковского района, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений заявителей; подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям заявителей;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений заявителей.

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

8. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется в соответствии с разделом 4 постановления № 555.

9. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с разделом 5 постановления № 555.

10. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации Мясниковского района

10.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Мясниковского района, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

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

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

10.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации Мясниковского района, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей главы Администрации Мясниковского района, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей главы Администрации Мясниковского района и подписание ответа на жалобу осуществляются главой Администрации Мясниковского района.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Мясниковского района, 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.

10.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Мясниковского района, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Мясниковского района, указанных в пункте 10.4. настоящего раздела, осуществляются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа заявителю с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется Специалистами сектора.

Управляющий делами
Администрации Мясниковского района

Т.А.Барашян

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

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий делами
Администрации Мясниковского района
_____ Т.А. Барашьян

График приема заявителей главой Администрации Мясниковского района,
заместителями главы Администрации Мясниковского района, управляющим
делами Администрации Мясниковского района

Наименование подразделения, руководитель	Дни приема	Часы приема	Адрес
Глава Администрации Мясниковского района	понедельник	15.00-17.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района по вопросам ГО ЧС и работе с правоохранительными органами	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33

Заместитель главы Администрации Мясниковского района по финансово-экономическим вопросам, земельным и имущественным отношениям	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района по социальным вопросам	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам сельского хозяйства и природопользования)	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам строительства, архитектуры, имущественным и земельным отношениям)	вторник	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам ЖКХ и дорожного хозяйства)	четверг	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33
Управляющий делами Администрации Мясниковского района	пятница	14.00-18.00	с. Чалтырь ул. Ленина, 33

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

АДМИНИСТРАЦИЯ МЯСНИКОВСКОГО РАЙОНА
346800, с. Чалтырь, ул. Ленина, 33

КАРТОЧКА
личного приема заявителя

№ 86-ОГ/ « » 202 г.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(адрес места жительства заявителя)

Краткое содержание обращения заявителя:

Содержание принятого решения по устному обращению заявителя:

(согласие заявителя на получение ответа в устной форме)

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Приложение № 3
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений
граждан, 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 в
Администрации Мясниковского
района

РЕЕСТР № _____ от _____ 2026 г.

передачи почтовой корреспонденции
Администрации Мясниковского района

№ п/п	Адресат	Почтовый адрес

Передал: _____ / _____ /

Принял: _____ / _____ /