

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
«КОНСТАНТИНОВСКИЙ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ»

АДМИНИСТРАЦИЯ  
КОНСТАНТИНОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2019

г. Константиновск

№ 29

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Администрация Константиновского городского поселения **постановляет:**

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

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования в информационном бюллетене Константиновского городского поселения, подлежит размещению на официальном сайте Администрации Константиновского городского поселения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за заместителем главы Администрации Константиновского городского поселения Макаровым А.С.

Глава Администрации  
Константиновского городского поселения

А.А. Казаков

Верно:

Главный специалист сектора правового обеспечения,  
кадровой политики и муниципальной службы

А.В. Вихрова

## ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Администрации Константиновского городского поселения

### 1. Общие положения

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

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Константиновского 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 Администрации Константиновского городского поселения;

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

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

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа и с помощью сервиса «Электронная приемная граждан», индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Константиновского 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Константиновского городского поселения для доставки письменных обращений является: 347250 ул.25 Октября д.70 г. Константиновск Ростовской области

Граждане подают письменные обращения в приемную Администрации Константиновского городского поселения (далее – приемная) по адресу: 347250 ул.25 Октября д.70 г. Константиновск Ростовской области

2.2. График (режим) работы Администрации Константиновского городского поселения

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

Телефон для справок: (86393)2-17-53.

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

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

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

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником приемной (секретарем) по телефону: (86393)2-17-53.

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется секретарем главы Администрации Константиновского городского поселения: о местонахождении и графике работы Администрации Константиновского городского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Константиновского городского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

Глава Администрации Константиновского городского поселения, заместители главы Администрации Константиновского городского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган в соответствии с их компетенцией.

2.8. 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.

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения или специалистами отделов, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел обращений.

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

2.9.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) настоящего Федерального закона.

2.9.3. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.10. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Константиновского 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.

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

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Константиновского городского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Константиновского 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 Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения на основании предложения специалиста отдела по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского городского поселения или ответственного исполнителя.

3.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится старшим инспектором – секретарем главы Администрации Константиновского городского поселения.

3.8. По просьбе гражданина старшим инспектором – секретарем главы Администрации Константиновского городского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

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

3.10. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.11. Секретарь главы Администрации Константиновского городского поселения 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».

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

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

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

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Администрацию Константиновского городского поселения, глава Администрации Константиновского городского поселения, заместители главы Администрации Константиновского городского поселения, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

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

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

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

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

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается работником отдела обращений.

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

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

3.19. Ежедневно, до 17 часов, специалисты получают письменные обращения граждан в приемной главы Администрации Константиновского городского поселения под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

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

3.21. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям главы Администрации Константиновского городского поселения, или структурным подразделениям Администрации Константиновского городского поселения, 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.

3.22. При обращении члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения и организации должностные лица указанных органов, объединений и организаций безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов -



не позднее 30 дней со дня получения обращения) дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным **законом** о государственной тайне (Федеральный закон №3 от 08.05.1994 ст.17 ч.2).

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

3.24. 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.

3.25. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Константиновского городского поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.26. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения либо иным должностным лицом по его поручению.

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

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

3.29. В случае необходимости глава Администрации Константиновского городского поселения, должностное лицо Администрации Константиновского городского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.30. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату старшему инспектору – секретарю главы Администрации, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются старшему инспектору – секретарю главы Администрации, где проверяется правильность их оформления.

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

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

3.32. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.33. 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.

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

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации Константиновского городского поселения

4.1. Получение поручения главы Администрации Константиновского городского поселения обращения, передаются в приемную - секретарю для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем отдела обращений в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел обращений.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Константиновского городского поселения – тридцать дней со дня регистрации обращения в приемной, если главой Администрации Константиновского городского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

После согласования главой Администрации Константиновского городского поселения продления срока исполнения поручения, ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

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

Специалист (секретарь) в праве вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.4. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации Константиновского городского поселения, находятся на контроле у секретаря главы Администрации Константиновского городского поселения.

4.5. Поручения, данные главой Администрации Константиновского городского поселения во время приема граждан, в ходе его рабочих поездок по хуторам поселения, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок .

Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации Константиновского городского поселения в ходе его рабочих поездок, передаются заместителем главы Администрации Константиновского городского поселения старшему инспектору – секретарю главы Администрации для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Константиновского городского поселения и начальники секторов городского поселения, иные должностные лица.

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

5.2. Личный прием граждан в Администрации Константиновского городского поселения осуществляется главой Администрации городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Константиновского городского поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан главой Администрации Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения формируется старшим инспектором – секретарем главы, подписывается и утверждается главой Администрации городского поселения.

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

5.3. Личный прием граждан проводится старшим инспектором – секретарем главы Администрации Константиновского городского поселения с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

5.4. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Константиновского городского поселения проводится в кабинете главы Администрации Константиновского городского поселения, заместителях главы Администрации Константиновского городского поселения или других установленных местах.

5.5. В случае, если гражданин обратился в приемную главы с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации городского поселения, заместителям главы Администрации Константиновского городского поселения предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на старшего инспектора – секретаря главы.

5.6. Просьба о личном приеме главой Администрации Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения оформляется гражданином в письменном виде и в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.7. Просьба о личном приеме главой Администрации Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются старшему инспектору – секретарю главы Администрации не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

5.8. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на старшего инспектора – секретаря главы Администрации Константиновского городского поселения.

5.9. 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.

5.10. 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.

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

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

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

5.13. По итогам личного приема текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема старшим инспектором – секретарем главы Администрации, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

5.19. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на заместителя главы Администрации Константиновского городского поселения, проводившего личный прием.

5.20. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.20. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации старшему инспектору – секретарю главы Администрации и направляются структурным подразделениям или должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

## 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 Константиновского городского поселения, заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения, специалистом отдела по работе с обращениями граждан Администрации Константиновского городского поселения, а также руководителями иных структурных подразделений Администрации Константиновского городского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Константиновского городского поселения, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

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

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

АДМИНИСТРАЦИЮ КОНСТАНТИНОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
347250 ул.25 Октября д.70 г.Константиновск

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в приемной Константиновского 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.  
(подпись)

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