



КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН
**АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 09 » сентября 20 21 г.

Бирюч

№ 107

**Об утверждении положения о
работе с обращениями граждан и
организаций в администрации
Красногвардейского района**

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального района «Красногвардейский район» и в целях повышения результативности работы с обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением администрация Красногвардейского района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Красногвардейского района (прилагается).

2. Отделу информационного обеспечения администрации района (Фетисов П.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Красногвардейского района.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Красногвардейского района от 19 мая 2020 года №72 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Красногвардейского района».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района – руководителя аппарата администрации района Коцарева В.Г.

**Глава администрации
Красногвардейского района**



И.Н. Бровченко

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Красногвардейского района
от 09 сентября 2021 года № 107

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организаций
в администрации Красногвардейского района

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организаций в администрации Красногвардейского района (далее - Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и организаций и регулирует порядок работы с обращениями в администрации Красногвардейского района (далее – администрация района).

1.2. Работа с обращениями граждан и организаций осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района «Красногвардейский район», Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора Белгородской области от 12 августа 2018 года № 444-р, настоящим Положением.

1.3. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан и организаций, направленных в администрацию района (регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящего Положения осуществляется организационно-контрольным отделом аппарата администрации района.

1.5. Документооборот обращений граждан и организаций в администрации района является смешанным: обращения граждан передаются и обрабатываются как на бумажном, так и на электронном носителях – в системе электронного документооборота «Электронное правительство» (далее – СЭД «Электронное правительство»).

Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращений в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;
- тип файла уведомления, ответа, информации – pdf;
- тип блока при распознавании – картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

2. Прием и регистрация обращений граждан и организаций

2.1. Прием обращений граждан и организаций осуществляется организационно-контрольным отделом аппарата администрации района.

2.2. Письменные обращения граждан:

- принимаются непосредственно от граждан в здании администрации района по адресу: Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, Соборная площадь, д. 1, организационно-контрольный отдел аппарата администрации района, кабинет 20, с 8-00 до 17-00 часов, перерыв с 12-00 до 13-00 часов, выходной – суббота, воскресенье;

- направляются по почте по адресу: 309920, Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, Соборная площадь, д. 1, администрация района.

Информационно-консультационная помощь по вопросам направления и рассмотрения обращений предоставляется организационно-контрольным отделом аппарата администрации района по телефону 8 (47247) 3-28-95, с 8-00 часов до 17-00 часов, перерыв с 12-00 до 13-00 часов, выходной – суббота, воскресенье.

2.3. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения в электронной форме направляются через Интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления Красногвардейского района, Портал взаимодействия, на адрес электронной почты: priemnaya@kg.belregion.ru.

2.4. Письменные обращения граждан регистрируются организационно-контрольным отделом аппарата администрации района в день поступления в администрацию района.

2.5. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство».

2.6. На лицевой стороне первого листа обращения проставляется отметка о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся, или на чей адрес заявителя просят направить ответ.

2.7. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате pdf сотрудником организационно-контрольного отдела аппарата администрации района и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в СЭД «Электронное правительство».

2.8. При получении обращений, поступивших в администрацию района по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других субъектов, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

2.9. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.10. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

2.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а готовится служебная записка на имя главы администрации района о результатах рассмотрения данного обращения и списании его в дело.

2.12. Администрация района вправе не рассматривать обращения граждан:

- в случае если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются организационно-контрольным отделом в направивший орган.

3. Направление обращений на рассмотрение

3.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки на бумажном носителе передаются главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения главе администрации района.

3.2. Обращения, поступившие в электронной форме, представляются на рассмотрение главе администрации района на бумажном носителе.

3.3. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в СЭД «Электронное правительство».

4. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан и организаций

4.1. Рассмотрение обращения главой администрации района осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

4.2. В ходе рассмотрения глава администрации района принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.

В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.

4.3. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство» главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района в день вынесения резолюции.

4.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответ заявителю подготавливается исполнителем, указанным в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

4.5. В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому субъекту власти или его должностным лицам, главный специалист организационно-контрольного отдела оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю направляется за подписью заместителя главы администрации района – руководителя аппарата администрации района. Электронный образ уведомления прикрепляется к учетной карточке в СЭД «Электронное правительство».

4.6. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в субъект власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

4.7. Переадресация обращения исполнителем в другой орган допускается только по согласованию с главой администрации района, с обязательным внесением изменений в резолюцию.

4.8. Подлинники обращений граждан, рассмотренных главой администрации района, вместе с подлинником резолюции главы администрации района возвращаются в организационно-контрольный отдел аппарата администрации района не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их рассмотрения главой администрации района.

4.9. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений граждан, прикрепленные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.

4.10. Если в резолюции указаны организация или учреждение, которые не работают в СЭД «Электронное правительство», главный специалист организационно-контрольного отдела аппарата администрации района готовит копии обращения и резолюции и передает их не позднее одного рабочего дня, следующего за днем вынесения резолюции.

5. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям

5.1. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

5.2. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан и организаций комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

5.3. Исполнение поручения, содержащегося в резолюции по рассмотрению обращения, является обязательным. Возврат обращения не допускается.

5.4. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных субъектов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение обращения гражданина, и представляет его на подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения.

5.5. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

5.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и то же орган власти или одному и тому же должностному лицу.

Решение вправе принимать глава администрации района, заместители главы администрации района, ответственные за рассмотрение обращения.

Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю.

5.7. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

5.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.10. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.11. Подготовки ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр указанного правового акта направляется заявителю любым доступным способом.

5.12. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя, ответственного за рассмотрение обращения.

5.13. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения регистрируются и направляются заявителям в день подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

- в письменной форме по почтовому адресу – через организационно-контрольный отдел аппарата администрации района;

- в форме электронного документа по адресу электронной почты – через организационно-контрольный отдел аппарата администрации района. При этом в СЭД «Электронное правительство» главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района вносится информация о дате и времени направления ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес посредством универсального механизма рассылки по электронной почте.

5.14. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа исполнителем или главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района.

5.15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

В информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах

рассмотрения его обращения. В информации по коллективным обращениям указывается, кому из заявителей был дан ответ.

5.16. Ответственный исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Соисполнители – не позднее семи рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в СЭД «Электронное правительство» главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района.

5.18. Главный специалист организационно-контрольного отдела аппарата администрации района вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Правил подготовки и оформления служебных писем в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденных распоряжением Губернатора Белгородской области от 16 декабря 2019 года № 981-р.

5.19. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в организационно-контрольном отделе аппарата администрации района для формирования дела.

5.20. Ответ на обращение подписывается главой администрации района или заместителем главы администрации района, при этом глава администрации района должен быть проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

5.21. Информации о результатах рассмотрения обращения в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области подписывает глава администрации района.

В случае если поручение по рассмотрению обращения было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

5.22. Письма в органы исполнительной власти и государственные органы Белгородской области печатаются на бланках установленной формы, с указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, в левом нижнем углу обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

5.23. Ответы на обращения граждан, уведомления заявителю, запросы в иные органы, письма о перенаправлении обращения по компетенции

регистрируются в организационно-контрольном отделе аппарата администрации района.

5.24. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД «Электронное правительство» осуществляет главный специалист организационно-контрольного отдела аппарата администрации района.

6. Постановка обращений на контроль

6.1. В случае поступления обращений из органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации главный специалист организационно-контрольного отдела аппарата администрации района присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в СЭД «Электронное правительство» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

6.2. Рассмотрение обращений также ставится на контроль главой администрации района. Обязательной постановке на контроль подлежат обращения:

- содержащие социально значимые вопросы;
- коллективные;
- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;
- по фактам коррупции;
- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

6.3. В случае постановки обращения на контроль в резолюции должно содержаться требование информировать о рассмотрении обращения. Решение оформляется отметкой о контроле на обращении. Информация о контрольном статусе обращения вносится в СЭД «Электронное правительство» главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района. Также могут устанавливаться контрольные точки.

6.4. При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание руководителю, ответственному за рассмотрение обращения, запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы. При наличии контрольных точек исполнителем либо главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района в СЭД «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

6.5. Электронные образы информации о рассмотрении обращения, подписанной и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются главным специалистом организационно-контрольного отдела аппарата администрации района в СЭД «Электронное правительство».

7. Сроки рассмотрения обращений граждан и организаций

7.1. Письменное обращение рассматривается в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Сроки рассмотрения обращений исчисляются:

а) со дня регистрации обращения в организационно-контрольном отделе аппарата администрации района, если:

- обращение поступило непосредственно в администрацию района;
- в обращении, поступившем в органы исполнительной власти, государственные органы Белгородской области, первым исполнителем указана администрация района (ее должностное лицо).

В этом случае обращение должно быть зарегистрировано в администрации района в течение трех дней с даты вынесения резолюции Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителем Губернатора области, секретарем Совета безопасности области, начальником департамента области.

- если обращение было переадресовано в администрацию района для рассмотрения и подготовки ответа заявителю (если иной срок не предусмотрен соответствующим запросом).

б) со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора области, если:

- резолюция по обращению вынесена Губернатором области, и оно поставлено на контроль;

- в резолюции первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, секретаря Совета безопасности области, начальника департамента области первым исполнителем указан орган исполнительной власти, государственный орган области (его должностное лицо);

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора области.

7.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.2. настоящего раздела.

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется в

течение семи дней со дня регистрации обращения в субъект власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), указанные в резолюции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной субъект власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.6. В случае если в администрацию района поступил запрос из другого субъекта власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации запроса в администрации района, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.7. Заявителю направляется:

а) в течение сроков, предусмотренных настоящим разделом:

- сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;

- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

б) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

- разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

- сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

- сообщение о том, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем ответ на

него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

7.8. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

7.9. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения, с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.10. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения обращения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

7.11. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией главы администрации района прикрепляется в СЭД «Электронное правительство», после чего главный специалист организационно-контрольного отдела аппарата администрации района продлевает срок рассмотрения обращения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в СЭД «Электронное правительство».

7.12. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти, государственным органом Белгородской области, то ответственный исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.

7.13. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.

О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

9. Заключительные положения

9.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствие поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.

9.2. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан, за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информации осуществляет ответственный сотрудник организационно-контрольного отдела аппарата.

9.3. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителя, закрытия задач по обращениям в СЭД «Электронное правительство» несут сотрудники организационно-контрольного отдела аппарата администрации района.

9.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан и организаций осуществляет ответственный сотрудник организационно-контрольного отдела аппарата администрации района на основании данных СЭД «Электронное правительство».

9.5. Должностные лица администрации Красногвардейского района несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники администрации Красногвардейского района несут персональную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.