

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«НОВОДУГИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 11.12.2019 № 188

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, утвержденной постановлением Администрации Смоленской области от 25.03.2014 № 193, и в целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области

Администрация муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

* + 1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее — Инструкция).
		2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области от 03.10.2014 № 129 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области».
		3. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области.
		4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области — управляющего делами С.Н. Эминову.

Глава муниципального образования

«Новодугинский район» Смоленской области В.В. Соколов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отп. 1 экз. – в делоИсп. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Иванова тел. 2-14-45«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ г. |  | **Разослать:** структурным подразделениям Администрации, сельским поселениям |
|  |
|  |

Визы:

С.Н. Эминова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_

Д.А. Романова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_

#

#  Утверждена

постановлением Администрации

муниципального образования

«Новодугинский район» Смоленской области

#  от 11.12.2019 № 188

# Инструкция

# о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших

#  в адрес Администрации муниципального образования

#  «Новодугинский район» Смоленской области

# 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки приема, регистрации, организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее также - обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

1.2. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – Администрации), организует Аппарат Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – Аппарат Администрации).

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

# 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://novodugino.admin-smolensk.ru>);

- на информационных стендах.

2.2. Сведения об Администрации:

- местонахождение: с. Новодугино, ул. 30 лет Победы, д. 2;

- почтовый адрес: 215240, Смоленская область, с. Новодугино, ул. 30 лет Победы, д. 2;

- адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: novodug-adm@admin-smolensk.ru;

- контактные телефоны: 8 (48138) 2-20-31, 2-14-45, 2-13-44.

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление 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.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистами Аппарата Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее специалисты Аппарата Администрации), кроме выходных и праздничных дней, с 9 до 17 часов, перерыв на обед с 13 до 14 часов, в предпраздничные дни с 9 до 16 часов, при личном обращении граждан или их представителей в Администрацию, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты Аппарата Администрации подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту или должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист Аппарата Администрации может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

#

# 3. Порядок рассмотрения обращений

# 3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: 215240, Смоленская область, с. Новодугино, ул. 30 лет Победы, д. 2;

- передано лично специалисту по делопроизводству Администрации (далее специалист по делопроизводству), находящихся по адресу: с. Новодугино, ул. 30 лет Победы, д. 2, 3 этаж.

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайтАдминистрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо по адресу электронной почты Управления: novodug-adm@admin-smolensk.ru

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.1.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистом по делопроизводству.

По просьбе обратившегося гражданина, на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения, специалист по делопроизводству, ответственный за регистрацию обращений, делает отметку с указанием даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.1.5. Специалист по делопроизводству:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма, возвращает на почту не вскрытыми;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области нет" с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, приложениях. Один экземпляр указанного акта хранится у специалиста по делопроизводству, второй приобщается к поступившему обращению.

3.1.6. По просьбе гражданина приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются ему (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

# 3.2. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.2.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию путем присвоения ему порядкового номера.

3.2.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - АСЭДО) осуществляет специалист, ответственный за регистрацию.

3.2.3. Специалист по делопроизводству:

- в электронной карточке АСЭДО указывает фамилию и инициалы гражданина либо наименование организации, адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы, Администрации Смоленской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу.

3.2.4. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная электронная карточка в АСЭДО.

3.2.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в электронной карточке АСЭДО делается пометка "Повторно", указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.2.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, специалист по делопроизводству прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы и составляет к обращению аннотацию. Аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа.

3.2.7. После составления аннотации специалист по делопроизводству:

- заполняет рубрикатор в АСЭДО, вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа;

- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

# 3.3. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации специалист по делопроизводству передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – Глава муниципального образования) или его заместителям.

3.3.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения Глава муниципального образования или его заместители дают поручение о его рассмотрении структурным подразделением Администрации, органам местного самоуправления муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области (далее – муниципальное образование), их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано) и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке указанного поручения на контроль или особый контроль.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции.

3.3.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование органа местного самоуправления муниципального образования, муниципального учреждения, организации, фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (электронную подпись) (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.3.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание "Срочно", предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.3.5. Глава муниципального образования или его заместители принимают решение о рассмотрении обращения или о направлении на рассмотрение и уведомлении гражданина о переадресации его обращения по компетенции.

3.3.6. Специалист по делопроизводству:

- вносит в электронную карточку в АСЭДО наименование органа, учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную карточку в АСЭДО;

- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией.

- подготавливает сопроводительные письма, уведомления гражданам о переадресации их обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией;

**-** подписанные Главой муниципального образования сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются ежедневно исполнителям, кроме выходных и праздничных дней.

3.3.7 Документы, поступившие на отправку, конвертируются и в тот же день отправляют почтовой связью адресату.

# 4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет Глава муниципального образования, его заместители, должностные лица иных органов местного самоуправления муниципального образования, руководители муниципальных учреждений, организаций, должностные лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в адрес Администрации в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется Главой муниципального образования и Аппаратом Администрации.

4.3. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

4.4. Специалист по делопроизводству осуществляет контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль.

4.5. Специалист по делопроизводству осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль.

4.6. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан.

4.7. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступивших из федеральных органов власти, их территориальных подразделений.

4.8. По решению Главы муниципального образования на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.9. На особый контроль ставятся поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), а также поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Смоленской области.

4.10. На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Главы муниципального образования и в адрес Администрации.

4.11. Срок рассмотрения таких обращений сокращается до 15 дней.

4.12. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

4.13. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, особый контроль, подлежат представлению специалисту по делопроизводству в течение 3 дней со дня исполнения.

4.14. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, специалист по делопроизводству проверяет соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, особый контроль.

4.15. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, специалист по делопроизводству проверяет наличие необходимых реквизитов документа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области, утвержденной распоряжением Главы муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области от 15 мая 2007 № 168-р (далее - Инструкция по делопроизводству), анализируют содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;

- раскрытия всех установленных обстоятельств;

- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;

- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.16. Для оценки всесторонности рассмотрения письменного обращения, обращения, поступившего в виде электронного документа, могут быть привлечены иные органы местного самоуправления, должностные лица.

4.17. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют [пункту 4.15](#sub_416) настоящего раздела, Главой муниципального образования принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

4.18. В случае неустранения недостатков в отведенный срок, а также в случае нарушения сроков рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, Главой муниципального образования принимается решение о направлении такого обращения, а также документов и материалов о результатах его рассмотрения в органы прокуратуры для проведения проверки.

# 5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- несет персональную ответственность за его сохранность;

- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

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

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготавливает гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в[пункте 5.5](#sub_55) настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции Главы муниципального образования рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

- 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);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

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

В случае если текст обращения, поступившего в форме электронного документа, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в нем дается только ссылка на приложение, либо на контент интернет-сайта, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления муниципального образования, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае принятия решения о прекращении переписки очередное письменное обращение гражданина или обращение, поданное в форме электронного документа по такому вопросу, направляется руководителю органа местного самоуправления муниципального образования, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, принявшему решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, для списания в архив. О списании в архив письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поданного по вопросу (вопросам), переписка по которому (которым) прекращена, автор указанного обращения не уведомляется.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава муниципального образования или его заместители в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Администрации и должностные лица органов местного самоуправления муниципального образования в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

5.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), запросы Губернатора Смоленской области, депутата Смоленской областной думы (депутатский запрос) о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

Ответы об исполнении иных поручений по рассмотрению письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль, подписывает Глава муниципального образования или его заместители.

5.12. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если органами местного самоуправления муниципального образования, их должностными лицами, ответственными за его рассмотрение, всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.14. В ответе в органы, из которых поступили письменные обращения или обращения в форме электронного документа, должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа. В отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

5.15. Ответы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.16. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, возвращаются в органы перенаправившие обращения, только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.17. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.18. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

5.19. Если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа. Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается специалисту по делопроизводству и прикладывается к материалам по рассмотрению обращения.

5.20. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

5.21. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов специалист Администрации, руководитель органа местного самоуправления муниципального образования, руководитель муниципального учреждения, организации, ответственные за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, вправе обратиться письменно к Главе муниципального образования о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

5.22. При принятии Главой муниципального образования решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин, направивший обращение, в обязательном порядке уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

5.23 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 Федерального закона от 02.05.2019 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

# 6. Организация проведения личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в здании Администрации.

6.2. В фойе здания Администрации на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о приеме граждан в Администрации.

6.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6.4. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

6.5. Личный прием граждан проводят Глава муниципального образования, его заместители (далее также - должностные лица, ведущие личный прием). Должностные лица, ведущие личный прием, несут персональную ответственность за его проведение.

6.6. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет заместитель Главы муниципального образования - управляющий делами.

6.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема).

6.8. График приема ежемесячно утверждается Главой муниципального образования.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с Главой муниципального образования.

6.9. График приема размещается в районной газете «Сельские зори», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайтеАдминистрации, на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание Администрации.

6.10. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится специалистами Администрации с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 до 17 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в предпраздничные дни - с 9 до 16 часов.

6.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, пресс-секретарь составляет обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием.

Обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием, передаются должностному лицу, ведущему личный прием, в день, предшествующий дню личного приема, в срок не позднее 12 часов.

6.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.13. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.14. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

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, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

6.16. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием переводчика.

6.17. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

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

6.19. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

# 7. Организация проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой муниципального образования, его заместителями возлагается на Аппарат Администрации во взаимодействии с Главами сельских поселений в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы граждан.

7.2. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Аппаратом Администрации.

7.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

7.4. Копия утвержденного Главой муниципального образования графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема граждан, направляется для сведения в сельские поселения, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием граждан.

7.5. О предстоящем выездном личном приеме граждан население муниципального образования заранее информируется через местные средства массовой информации.

7.6. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов граждан осуществляется пресс - секретарем.

7.7. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Аппаратом Администрации.

7.8. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется должностными лицами, ведущими выездной личный прием.

7.9. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Аппарат Администрации и Глав сельских поселений, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

# 8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суде.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.