

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«САФОНОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ»**

**СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 06.04.2025 № 559

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области |  |

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2026 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области Администрация муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (далее - Инструкция).

2. Первому заместителю Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области, заместителям Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области и руководителям территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области обеспечить соблюдение требований утвержденной Инструкции.

3. Считать утратившими силу постановления Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области:

- от 31.12.2014 № 1830 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 15.04.2015 № 434 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 07.12.2015 № 1437 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 25.07.2017 № 917 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 01.02.2018 № 110 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 20.08.2018 № 1006 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 26.03.2019 № 464 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области»;

-от 17.04.2024 № 1100 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области».

4. Разместить настоящее постановление на сайте Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области - руководителя Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В.Буянов).

Глава муниципального образования

«Сафоновский муниципальный округ»

Смоленской области **А.А.Царев**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержденапостановлением Администрациимуниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

Инструкция

о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации

муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ»

Смоленской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки приема, регистрации, рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (далее – обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), а также устных обращений граждан.

1.2. Администрация муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (далее – Администрация) обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области**.**

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (далее - Глава муниципального образования), первым заместителем и заместителями Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области, руководителями территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации, в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в указанных обращениях.

1.4. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации, организует специалист, на которого возложены должностные обязанности по работе с обращениями граждан (далее - специалист), номер телефона которого вывешивается на информационном стенде в вестибюле главного входа здания Администрации, на официальном сайте Администрации, а также публикуется в средствах массовой информации.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в территориальных комитетах, управлениях (с правами юридического лица) Администрации (далее - структурные подразделения) в соответствии с приказами руководителей соответствующих структурных подразделений возлагается на одного из сотрудников (далее - специалист).

1.6. 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 с федеральным законом или международным договором Российской Федерации.

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»: https://safonovo-admin.ru);

- на информационных стендах.

2.2. Сведения о местонахождении и адресах Администрации:

- местонахождение: ул. Ленина, д. 3, г. Сафоново, Смоленская область;

- почтовый адрес: ул. Ленина, д. 3, г. Сафоново, Смоленская область, 215500;

- адрес электронной почты в сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: safonovo@admin-smolensk.ru;

- контактные телефоны: 8(48142) 4-27-21, 4-16-85.

2.3. С момента регистрации обращения в письменной форме 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 осуществляется специалистом ежедневно с 9 часов до 13 часов и с 14 часов до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 часов до 13 часов и с 14 часов до 16 часов, при личном обращении граждан или их представителей в Администрацию.

2.5. При ответах на устные обращения граждан (по телефону или лично) специалист подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращении 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 может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения муниципальной функции.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1.Прием и первичная обработка обращений.

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: ул. Ленина, д. 3, г. Сафоново, Смоленская область, 215500;

- лично специалисту: ул. Ленина, д. 3, г.Сафоново, Смоленская область.

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано 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.

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

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

3.1.5. Специалист:

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

- 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 к письменному обращению 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 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 на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится у специалиста, второй приобщается к поступившему обращению.

3.1.6. По просьбе гражданина приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (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. Специалист осуществляет регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе электронного документооборота (далее - СЭД).

3.2.3. Специалист:

- в регистрационной карточке СЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, и при его регистрации указываются автор, в адрес которого подлежит направлению ответ, или гражданин, указанный в обращении первым. 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, Правительства 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 учетная запись в отдельной учетной карточке в государственной информационной системе «Система электронного документооборота Смоленской области» (далее – СЭД).

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.

3.2.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, специалист 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:

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

- 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. Специалист в течение одного рабочего дня направляет поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе муниципального образования.

Обращения, поступившие непосредственно на имя первого заместителя Главы муниципального образования, заместителей Главы муниципального образования, руководителей территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации направляются им по компетенции.

3.3.2. Вышеперечисленные должностные лица вправе рассмотреть письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотреть обращение руководителям и специалистам территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации. Исходя из содержания обращения принимают решения о постановке указанного поручения на контроль.

3.3.3. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме руководителями Администрации рассматриваются как письменные обращения. Специалист направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняет порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.3.4. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении и обращении, поступившем в форме электронного документа, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

3.3.5. Сопроводительные письма к обращениям, направленным на рассмотрение в органы местного самоуправления, руководителям предприятий, организаций и учреждений области подписываются Главой муниципального образования или его заместителями. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа.

3.3.6. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование государственного органа, органа местного самоуправления, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, 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.

3.3.7. 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.

3.3.8. Специалист:

- вносит в электронную учетную карточку в СЭД наименование учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения;

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

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

- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной карточки СЭД в соответствии с компетенцией;

- направляет письменное обращение (копию) или обращение, поступившее в форме электронного документа, в соответствии с компетенцией;

- подписанные Главой муниципального образования или его заместителями сопроводительные письма и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, передает ежедневно в срок до 15 часов специалистам, в должностные обязанности которых входит регистрация исходящей документации.

3.3.9. Специалисты, в должностные обязанности которых входит отправка корреспонденции, тщательно проверяют заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертуют их и в тот же день отправляют почтовой связью адресату.

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений,

поступивших в форме электронного документа

4.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют должностные лица Администрации в соответствии с их обязанностями, их заместители, руководители государственных и 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 должностными лицами Администрации в соответствии с их обязанностями.

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. 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.

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

4.6. По решению Главы муниципального образования или его заместителей на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.7. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, в течение 3 дней со дня исполнения подлежат прикреплению в карточку регистрации в СЭД.

4.8. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется 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.

4.9. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется 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.

4.10. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют пункту 4.9. настоящего раздела, Главой муниципального образования или его заместителями принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

4.11. 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 или его заместителями принимается решение о направлении такого обращения, а также документов и материалов о результатах его рассмотрения в органы прокуратуры для проведения проверки.

4.12. Организация и обеспечение централизованного учета письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется специалистом.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют заместители Главы муниципального образования, руководители территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации.

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;

- при переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности обязан сдать по акту все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений в Администрации;

- 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;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, или иным должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции, государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5. настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции Главы муниципального образования или его заместителей 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. 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 пункте 5.7. настоящей Инструкции.

5.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 9.2. настоящей Инструкции на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. 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).

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

5.7.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.8. 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 государственного органа или органа местного самоуправления, 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 государственного органа или органа местного самоуправления, 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.

5.8.1. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.5. настоящей Инструкции на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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, направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не предоставляется возможным, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.10. 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.

5.11. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают должностные лица Администрации в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Администрации, руководители территориальных комитетов, управлений, отделов Администрации в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

5.12. 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 членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), Губернатора Смоленской области и его заместителей о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования, заместители Главы муниципального образования в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Администрации.

5.13. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если должностными лицами Администрации, 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.

5.14. 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.

5.15. В ответе в федеральные органы государственной власти, 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 конкретно из обратившихся граждан направлен ответ.

5.16. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти, печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.17. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

5.19. 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.

5.20. Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, проставляются в регистрационной карточке в СЭД.

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 должностные лица Администрации, руководители территориальных комитетов, управлений Администрации, их заместители, ответственные за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.23. При принятии должностным лицом, указанным в [пункте 5.2](#Par4)1. настоящего раздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет Главе муниципального образования уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

6. Организация личного приема граждан в приемной

Администрации по обращениям граждан

6.1. Личный прием граждан проводят Глава муниципального образования, заместители Главы муниципального образования, руководители территориальных комитетов, управлений, их заместители. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

6.2. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет специалист, ответственный за ведение личного приема граждан.

6.3. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан (далее - график приема) Главой муниципального образования, заместителями Главы муниципального образования и руководителями территориальных комитетов, управлений (далее - должностные лица, ведущие личный прием).

6.4. График приема составляется специалистом, ответственным за ведение личного приема граждан и утверждается Главой муниципального образования.

6.5. График приема размещается на официальном сайте Администрации, на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание Администрации.

6.6. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится специалистами, ответственными за ведение личного приема граждан, с первого рабочего дня по окончании личного приема ежедневно с 9 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 16 часов. Предварительная запись на личный прием граждан заканчивается за 1 рабочий день до даты проведения личного приема граждан.

6.7. Специалист, ответственный за ведение личного приема граждан, готовит письма заместителям Главы муниципального образования, руководителям территориальных комитетов, управлений о предоставлении информационных справок в отношении граждан, записавшихся на личный прием, с предоставлением предложений по решению вопросов заявителей.

6.8. Список записавшихся на личный прием и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются специалистом, ответственным за ведение личного приема граждан, должностному лицу, ведущему личный прием, не позднее 17 часов в день, предшествующий дню личного приема.

6.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан Главой муниципального образования, его заместителями (вследствие командировки, болезни, отпуска и др.) прием может быть перенесен, о чем гражданин уведомляется посредством телефонной связи не позднее чем за 1 день до даты приема.

6.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке записи на прием и по предъявлению гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.11. В ходе личного приема граждан специалист, ответственный за ведение личного приема граждан, вносит содержание устного обращения гражданина в учетную карточку (далее - карточка личного приема).

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

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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

6.13. 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.

6.14. В случае если в обращении поставлены 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.

6.15. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

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

6.17. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист ответственный за ведение личного приема граждан, направляет должностным лицам карточки личного приема для рассмотрения и исполнения через СЭД.

7. Организация выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой муниципального образования возлагается на специалиста, ответственного за ведение личного приема граждан, во взаимодействии с территориальными комитетами Администрации, на подведомственной территории которых проводятся вышеуказанные приемы.

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

7.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения в местах, доступных для граждан, на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.4. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на руководителей территориальных комитетов Администрации, на подведомственных 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 граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

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 граждан, определяется законодательством Российской Федерации.

9. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.