

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

### **Новомихайловского сельского поселения**

### **Монастырщинского района Смоленской области**

**П о с т а н о в л е н и е**

от 20.02. 2015 г. № 9

О внесении изменений в постановление Администрации Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области от 23.09.2013г. №43

### В соответствии с Федеральными законами №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области

Администрация Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Внести изменения в Постановление Администрации от 23.09.2013 года № 43 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области» следующее изменение:

а) раздел 3.4 дополнить пунктом 3.4.8.

«3.4.8. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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](file:///C:\Users\User\Documents\ФЗ%20о%20порядке%20обращения%20граждан.docx#Par113) настоящего Федерального закона».

Глава муниципального образования

Новомихайловского сельского поселения

Монастырщинского района

Смоленской области С.В.Иванов

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации

Новомихайловского сельского поселения

Монастырщинского района

Смоленской области

от 23.09.2013г № 43

(В редакции Постановления Администрации от 20.02.2015 №9)

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОМИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОНАСТЫРЩИНСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), а также организации приема граждан в Администрации Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области (далее – Администрации).

1.2. 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 Новомихайловского сельского поселения  Монастырщинского района Смоленской области.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области (далее – Глава муниципального образования), работниками Администрации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Организация работы с обращениями граждан в Администрации в соответствии с распоряжением Главы муниципального образования возлагается на одного из сотрудников.

1.5. Сотрудники, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.6. При уходе в отпуск сотрудник Администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник Администрации обязан сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство сотруднику Администрации.

**2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» , на сайте Администрации Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области http://novomih-sp.admin.smolensk.ru/~monast/sels\_pos/.

- на информационном стенде Администрации по адресу :д.Михайловка Монастырщинского района Смоленской области.

2.2. телефон для справок: 2-66-43; факс 4-18-92

2.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется сотрудником Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи ежедневно с 9 до 17 часов.

2.4. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудник Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют 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 предоставления.

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

2.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.6. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

**3. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа**

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме

электронного документа

Работа с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа, осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

- продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

**3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений**

**и обращений, поступивших в форме электронного документа**

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в Администрацию либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на официальный сайт Администрации в сети Интернет.

3.2.3. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан - старшим менеджером по делопроизводству.

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

3.2.4. Письменные обращения, поступившие по факсимильной связи, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, на официальный сайт Администрации в сети Интернет, принимаются и учитываются сотрудником, ответственным за регистрацию обращений.

3.2.5. сотрудник, ответственный за регистрацию:

- 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 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 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 сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.6. 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.

**3.3. Регистрация поступивших письменных**

**обращений и обращений, поступивших в форме**

**электронного документа**

3.3.1. 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.

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

3.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в регистрационной карточке АСЭДО 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 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 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, кроме левого верхнего угла.

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

3.3.5. 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 правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка "Повторно", указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации в АСЭДО письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

- прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

- 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, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет рубрикатор в АСЭДО, вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем 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;

- осуществляет ввод в АСЭДО необходимых примечаний, наименования структурного подразделения, фамилии и инициалов должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

- на поручениях о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль", на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), - штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, проставляет штамп "Контроль" с указанием срока исполнения.

3.3.7. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, сотрудник, ответственный за регистрацию, передает все обращения в течение одного рабочего дня управляющему делами Администрации для проверки, редактирования аннотаций и направления их на рассмотрение.

**3.4. Направление письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение**

3.4.1. Работник Администрации, исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те организации и учреждения, органы местного самоуправления муниципальных образований Монастырщинского района, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации с обязательным уведомлением об этом авторов письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.4.2. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование органа местного самоуправления муниципального образования, 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.

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

3.4.4. Письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив. На таких письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа (в правом верхнем углу первого листа), делается пометка "В дело". Решение о списании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в архив принимает Глава муниципального образования.

3.4.5. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме членами Администрации рассматриваются как письменные обращения: обратившимся гражданам направляются сообщения о записи на личный прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.6. Сопроводительные письма с поручениями об исполнении подписывает Глава муниципального образования (в его отсутствие – и.о. Главы муниципального образования).

3.4.7. Сотрудник, ответственный за регистрацию:

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

- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);

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

- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной учетной карточки АСЭДО 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, передает ежедневно исполнителям по журналу исходящей корреспонденции или в тот же день отправляет почтовой связью адресату.

3.4.8..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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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](file:///C:\Users\User\Documents\ФЗ%20о%20порядке%20обращения%20граждан.docx#Par113) настоящего Федерального закона.

*(пункт 3.4.8. раздела 3.4 введен Постановлением Администрации Новомихайловского сельского поселения Монастырщинского района Смоленской области от 20.02.2015г №9)*

**3.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа**

3.5.1. Основанием для рассмотрения должностным лицом в соответствии с компетенцией письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, является поступившее в Администрацию, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

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

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

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- 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 подготовку 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 орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.5.3. 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 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).

3.5.4. В случае если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено для его переадресации или перенаправлено в орган местного самоуправления, должностному лицу в семидневный срок для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.5.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.6. 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.

3.5.7. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в форме электронного документа - ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное 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);

- если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

3.5.8. 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.

3.5.9. 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 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.

**3.6. Постановка письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа, на контроль**

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, по вопросам, имеющим большое общественное значение.

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

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, его заместителей и помощников, Губернатора, первого заместителя Губернатора, председателя Смоленской областной Думы, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей о рассмотрении обращений.

3.6.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений.

Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения от Губернатора и Администрации Смоленской области.

3.6.4. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять Глава муниципального образования.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проставляет штамп "Контроль" или "Особый контроль".

3.6.5. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль и особый контроль, осуществляют сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, а также должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений данной категории.

**3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений**

**и обращений, поступивших в форме электронного документа**

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должностное лицо - ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения Главе муниципального образования, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

3.7.3. После принятия должностным лицом, указанным в пункте 3.7.2 настоящего подраздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, ответственный исполнитель направляет гражданину - автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.

**3.8. Оформление ответов на письменные обращения и обращения,**

**поступившие в форме электронного документа**

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава муниципального образования в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Администрации.

3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, парламентские запросы о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

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

3.8.4. 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 именно из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.5. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.8.6. 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.

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

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан, копию ответа, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, оставляет на хранение.

3.8.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан, и сканируется в электронную карточку обращения в АСЭДО, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.8.10. Копии ответов о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, передаются сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан.

Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет ответ на соответствие требованиям настоящей Инструкции, сканирует его в АСЭДО, в графу "Исполнение" вписывает краткое содержание, одновременно уточняя факт внесения исполнителем сведений о ходе исполнения обращения в АСЭДО.

3.8.11. 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.

**3.9. Предоставление справочной информации о ходе**

**рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших**

**в форме электронного документа**

3.9.1. 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, 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.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, ведет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и исполнитель обращения.

3.9.3. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее также - справки), предоставляются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан, и исполнителями обращений.

3.9.4. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 часов до 18 часов, пятница с 9.00 часов до 17.00 часов.

3.9.6. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан :

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, или исполнитель предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.7. Во время разговора сотрудник, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.9.8. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан регулярно подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, и представляет их управляющему делами Администрации.

**3.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных**

**обращений и обращений, поступивших в форме**

**электронного документа**

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется Главой муниципального образования.

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Смоленской области.

Периодичность осуществления такого контроля устанавливается Главой муниципального образования .

3.10.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в Администрации осуществляются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в структурных подразделениях Администрации, осуществляют их руководители.

**4. Организация личного приема граждан в**

**Администрации**

 4.1. Личный прием граждан осуществляется в рабочем кабинете Главы муниципального образования .

4.2. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны;

- укомплектованной аптечкой для оказания доврачебной помощи.

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

4.4. Личный прием граждан проводит Глава муниципального образования и работники Администрации. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.5. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.6. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема) Главой муниципального образования (далее также - должностные лица, ведущие личный прием).

4.7. График приема ежемесячно составляется работниками Администрации и утверждается Главой Администрации.

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

4.8. График приема размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет, на информационных стендах в вестибюле здания Администрации.

4.9. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится старшим менеджером по делопроизводству с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18 часов, пятница и предпраздничные дни - с 9.00 до 17 часов.

4.10. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан составляет обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием.

Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием.

4.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации.

Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

4.12. В ходе личного приема граждан сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан вносит содержание устного обращения в электронную учетную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

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

В случае если изложенные в устном обращении 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.

4.14. 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.

4.15. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием специалистов органа исполнительной власти, уполномоченного в области осуществления международных связей, регионального сотрудничества и туризма.

4.16. 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.

4.17. 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.

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

**5. Организация выездного личного приема граждан**

  5.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан членами Администрации проводится во взаимодействии с работниками администрации, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

5.2. Проведение выездных личных приемов планируется Главой муниципального образования по результатам анализа обращений или мониторинга социально-экономического развития .

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

5.4. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов осуществляется сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан, непосредственное ее оформление - должностными лицами, ведущими выездной личный прием граждан.

5.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе их проведения, осуществляются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Администрацию и исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований Монастырщинского района, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

Работники администрации обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

**6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе**

**рассмотрения обращений**

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

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

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