



## АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДОРОГОбУЖСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 05.05. 2017 г.

№ 21

О внесении изменений в постановление Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области от 19.12.2013 г. №36 (в редакции от 03.02.2016 г. №10) «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области»

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2013 года № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассмотрев протест прокурора Дорогобужского района Смоленской области

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

1. Внести в «Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области», утвержденную постановлением Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области №36 от 19.12. 2013г(в редакции с изм. от 03.02.2016г. №10) следующие изменения:

1) пункт 3.5.6. раздела 3.5. изложить в новой редакции:

«3.5.6. 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:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления право;

- 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, 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;

- в случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.»;

2) раздел 3.5. дополнить пунктом 3.5.9. следующего содержания:

«3.5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.».

2. Поручить старшему инспектору Администрации Алексинского сельского поселения Забелиной Е.А. внести соответствующие изменения в текст Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области.

3. Обнародовать настоящее постановление на информационных стендах и официальном сайте Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования  
Алексинское сельское поселение  
Дорогобужского района Смоленской области

**Н.В.Иванова**

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Администрации  
Алексинского сельского поселения  
Дорогобужского района  
Смоленской области  
от 19.12.2013 № 36  
(в редакции постановления от 03.02.2016 г.№10)

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Администрации Алексинского сельского поселения**  
**Дорогобужского 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 Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области (далее – Администрация).

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 Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области, постановлением Главы муниципального образования Алексинское сельское поселение Дорогобужского района Смоленской области от 12.01.2007 года № 2 «Об утверждении Регламента Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области» и постановлением Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области от 03.02.2016года №10 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Алексинского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области» (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.3. Граждане имеют право обращаться в Администрацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования, старшим инспектором Администрации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях

1.7. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации организует инспектор администрации (далее – ответственное лицо), номер телефона которого размещается на информационном стенде Администрации и Интернет-сайте Администрации МО «Дорогобужский район» Смоленской области, а также публикуются в средствах массовой информации.

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

1.9. 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 информационном стенде в Администрации.

2.2. Сведения об ответственных лицах, организующих работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации:

- местонахождение: село Алексино, улица Парковая дом 2, Дорогобужский район, Смоленская область;

- почтовый адрес: с. Алексино, ул. Парковая д. 2, Дорогобужский район, Смоленская область, 215741;

2.3. Информация о местонахождении ответственных лиц, организующих работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации, об установленных для личного приема граждан Главой муниципального образования днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефону: (48144) 6-76-96 и размещается:

- на Интернет-сайте Администрации МО «Дорогобужский район»

- на информационном стенде в Администрации.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется ответственными лицами лично, а также с использованием почтовой, телефонной

связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8.30 до 17.30 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00).

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) ответственные лица 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 предоставляют 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 Администрации, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Администрации, принявшего телефонный звонок.

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

2.7. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица – 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 и аннотирование 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 Администрации.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступившие в Администрацию и прошедшие первичную обработку, передаются для регистрации и постановки на контроль старшему инспектору Администрации (далее – старший инспектор).

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

3.2.5. Старший инспектор:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, не вскрытые 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 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 старшего инспектора, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.6. Приложенные к письменному обращению подлинники документов 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 и аннотирование 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, в журнале регистрации письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, (далее – журнал) осуществляет старший инспектор.

3.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в журнале 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;

- 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 верхнем 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 каждое обращение регистрируется в журнале.

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 письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в журнале старший инспектор:

- 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 контрольную карточку и вместе с письменным обращением или обращением, поступившим в форме электронного документа, передает Главе муниципального образования для рассмотрения.

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

3.4.1. Старший инспектор в срок не позднее трех рабочих дней с момента поступления передает зарегистрированные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе муниципального образования.

3.4.2. Глава муниципального образования, исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение специалистам Администрации, в чьи обязанности входит решение поставленных в обращениях вопросов.

3.4.3. Если письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Глава муниципального образования исходя из их содержания принимает решение о направлении на рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в те государственные органы, организации и учреждения, органы местного самоуправления муниципальных образований Дорогобужского района Смоленской области, 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.

Копии сопроводительных писем о направлении обращения для рассмотрения по принадлежности вместе с обращениями приобщаются старшим инспектором к контрольной карточке.

3.4.4. Сопроводительное письмо о направлении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование государственного органа (организации, учреждения, органа местного самоуправления муниципальных образований Дорогобужского района Смоленской области), фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок рассмотрения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, направившего обращение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.5. 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.

3.4.6. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме Главой муниципального образования рассматриваются как письменные обращения. Старший инспектор Администрации 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.

#### 3.4.7. Старший инспектор:

- вносит в контрольную карточку наименование государственного органа, учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Дорогобужского района Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на рассмотрение, 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 внесенные в контрольную карточку.

3.4.8. Старший инспектор Администрации тщательно проверяет заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертируют их и в тот же день отправляет почтовой связью адресату.

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

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в Администрации в соответствии с ее компетенцией является поступившее, 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. Старший инспектор Администрации, 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 государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Дорогобужского района Смоленской области 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. 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.

3.5.5. 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.

3.5.6. 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:

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

- государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления право;

- 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, 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;

- в случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

3.5.7. 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.

3.5.8. 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.

3.5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

### **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 руководителей федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Смоленской области 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.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Губернатора и в адрес Администрации Смоленской области федеральными органами государственной власти.

3.6.4. 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.

3.6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль и особый контроль, осуществляет старший инспектор Администрации.

### **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 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 должностному лицу, 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.

3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские запросы о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования

Ответы об исполнении поручений руководителей федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Смоленской области о рассмотрении обращений подписывают 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, органы государственной власти Смоленской области 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, органы государственной власти Смоленской области 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, органы государственной власти Смоленской области 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 старшему инспектору подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, заполненную контрольную карточку.

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 старшему инспектору.

3.8.10. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется старшим инспектором 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. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее также - справки), предоставляются старшим инспектором.

3.9.3. 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.

3.9.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 8.30 до 17.30 (перерыв на обед с 13.00 до 14.00).

3.9.5. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону старший инспектор:



- 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 старший инспектор предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

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

3.9.7. Старший инспектор не реже одного раза в месяц подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, и представляет их Главе муниципального образования

### **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. Контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется Главой муниципального образования или по его поручению старшим инспектором.

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения Главой муниципального образования, старшим инспектором проверок соблюдения и исполнения положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Смоленской области, Алексинского сельского поселения Дорогобужского района 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 органах исполнительной власти осуществляется старшим инспектором.

## 4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального образования в его служебном кабинете.

4.2. Граждане ожидают личного приема в коридоре Администрации, который оборудован стульями, столами, обеспечен канцелярскими принадлежностями для написания обращений.

4.3. Личный прием граждан проводит Глава муниципального образования. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.4. Организацию личного приема граждан осуществляет старший инспектор Администрации.

4.5. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан (далее - график приема).

4.6. График приема размещается на информационном стенде, официальном сайте Администрации.

4.7. Запись на личный прием производится старшим инспектором Администрации ежедневно с 8.30 до 17.30 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), в предвыходные и предпраздничные дни - с 8.30 до 16.30 часов.

4.8. В день проведения личного приема граждан Главой муниципального образования старший инспектор Администрации заполняет карточки личного приема граждан и делает соответствующие записи в журнале личного приема граждан.

4.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации.

Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

4.10. 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.

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

4.12. 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.

4.13. 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.

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

4.15. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, старший инспектор направляет ответственным исполнителям карточки личного приема граждан с поручениями Главы муниципального образования для рассмотрения.

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

5.1. 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.

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

5.3. 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.