

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Администрации
Васильевского сельского поселения
Темкинского района Смоленской
области
от 16.03.2015 № 9

И Н С Т Р У К Ц И Я
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Администрации Васильевского сельского поселения
Темкинского 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, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), а также организацию приема граждан в Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области.

1.2. Администрация Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области (далее - Администрация) обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области, Регламентом Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области, утвержденным постановлением Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области от 22.06.2012 № 31, Инструкцией по делопроизводству в Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области (далее – Инструкция по делопроизводству), утвержденной постановлением Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области от 8.12.2006 № 34.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области (далее – Глава МО), старшим инспектором Администрации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации (далее – обращения), организует старший

инспектор Администрации по работе с обращениями граждан, номера телефонов которых размещаются на информационном стенде Администрации и на официальном сайте муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Старший инспектор Администрации, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращений граждан, несет персональную ответственность за их сохранность.

1.6. При уходе в отпуск старший инспектор обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан Главе муниципального образования. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности, старший инспектор обязан сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство сотруднику.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на информационных стендах;
- в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования, на официальном сайте муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Сведения о местонахождении и адресе Администрации Васильевского сельского поселения Темкинского района Смоленской области:

- местонахождение: Смоленская область, Темкинский район, д. Васильевское, ул. Молодежная, дом 19.
- почтовый адрес: 215361, Смоленская область, Темкинский район, д. Васильевское, ул. Молодежная, дом 19;
- официальный сайт муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области;
- адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: VasilievsckoeSP@yandex.ru;

2.3. Информация о местонахождении Администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам: 8(48136) 2-42-01, и размещается:

- на официальном сайте муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области
- на информационном стенде Администрации.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется старшим инспектором Администрации по работе с обращениями граждан в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9-00 до 16-00 часов.

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) старший инспектор Администрации 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 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 органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности старшего инспектора, принявшего телефонный звонок.

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту или должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Старший инспектор может 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 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;
- контроль 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, на официальный сайт, через интегрированную систему электронного документооборота «ДелоPro» (далее - «ДелоPro»).

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, по факсимильной связи на официальный телефонный номер Администрации, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, официального сайта, через «ДелоPro» и документы, связанные с их рассмотрением, поступают для регистрации старшему инспектору по работе с обращениями граждан и после первичной обработки, регистрации, передаются Главе муниципального образования.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются старшим инспектором по работе с обращениями граждан.

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. Письменные обращения, поступившие по факсимильной связи на официальный телефонный номер Администрации, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, на официальный сайт Администрации, через «ДелоPro» принимаются и учитываются при регистрации обращений граждан.

3.2.6. Старший инспектор по работе с обращениями граждан:

- 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 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 в Администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. 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 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 старшему инспектору по работе с обращениями граждан, путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), через «ДелоPro» осуществляет старший инспектор по работе с обращениями граждан.

3.3.3. Старший инспектор по работе с обращениями граждан:

- в журнале регистрации обращений граждан (в регистрационной карточке ДелоPro) 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, Администрации Смоленской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

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

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 нижнем 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, через «ДелоPro» старший инспектор по работе 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;

- проставляет в журнале регистрации обращений граждан наименование темы обращения;

- 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 или органов государственной власти Смоленской области (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.

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

3.4.1. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, через «ДелоPro» старший инспектор по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня передает все обращения 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 по направлениям их деятельности (в соответствии с должностными инструкциями);

- в те федеральные, региональные органы, органы местного самоуправления, организации и учреждения, 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, за исключением случая, указанного в п 3.5.9 настоящей Инструкции.

- 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 п 3.5.9 настоящей Инструкции.

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

расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.4. 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.

3.4.5. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме Главой муниципального образования, старшим инспектором Администрации рассматриваются как письменные обращения. Старший инспектор по работе с обращениями граждан 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.

3.4.6. Обращения граждан с поручениями об исполнении Глава муниципального образования возвращает старшему инспектору по работе с обращениями граждан.

3.4.7. Старший инспектор по работе с обращениями граждан:

- вносит в журнал регистрации обращений граждан (в электронную учетную карточку «ДелоПро») фамилию и инициалы должностных лиц, кому и куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения;

- 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 журнал регистрации обращений граждан (в электронную учетную карточку «ДелоПро»);

- подписанные Главой муниципального образования сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, направляет адресатам.

3.4.8. Старший инспектор по работе с обращениями граждан тщательно проверяет заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертирует 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, через «ДелоПро» должностным лицом, в соответствии с 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.

Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного 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 государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направляет ответ гражданину 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 Главе муниципального для его переадресации или перенаправлено в государственный орган, орган местного самоуправления Смоленской области, 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 или 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 письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 государственный орган, 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 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.

3.6. 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. Продление указанного срока производится Главой муниципального образования.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Главы Администрации и в адрес Администрации федеральными органами государственной власти или органами государственной власти 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 по работе 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, осуществляет специалист по работе 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 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 о необходимости продления срока рассмотрения данного обращения Главе муниципального образования. Решение вопроса по продлению срока рассмотрения обращения, взятого на контроль Главой муниципального образования, принимается им же.

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, ответы об исполнении поручений 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 и его заместителей, руководителей федеральных органов государственной власти о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающе 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 на обращения 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 специалисту по работе с обращениями граждан, подлинник соответствующего обращения, а также материалы, относящиеся к его рассмотрению.

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, прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

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 специалист по работе с обращениями граждан.

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 9 часов до 16 часов.

3.9.5. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения

или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону специалист по работе 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 специалист по работе с обращениями граждан предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

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

3.10. Контроль 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 своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в Администрации осуществляется Главой муниципального образования.

4. Организация личного приема граждан Главой муниципального образования

4.1. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет старший инспектор по работе с обращениями граждан.

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводит Глава муниципального образования, старший инспектор по работе с обращениями граждан. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.2. Личный прием граждан осуществляется согласно Графику приема граждан.

График приема граждан размещается на информационном стенде в здании Администрации, на официальном сайте муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет».

При необходимости указанные должностные лица могут осуществлять личный прием граждан дополнительно вне графика.

4.3. Личный прием граждан осуществляется в кабинете должностных лиц.

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

4.5. Личный прием Главой муниципального образования, осуществляется по предварительной записи.

Личный прием граждан, осуществляется в порядке очередности.

Внеочередным правом приема пользуются лица, обладающие таким правом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Запись на личный прием к Главе муниципального образования, производится старшим инспектором по работе с обращениями граждан, ежедневно с 9 до 16 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 15 часов.

4.7. Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 15 минут.

4.8. В ходе личного приема граждан содержание устного обращения вносится в журнал личного приема.

4.9. Во время личного приема 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 журнале личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.11. 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.

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

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.