

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.02.2025 № 44- адм

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области"

Администрация муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

2. Постановление вступает с даты подписания.

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

4. Признать утратившим силу следующие постановления:

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 29.04.2011 № 65 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области»;

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 19.03.2014 №38 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области»;

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 24.04.2017 №103 «О внесении изменений в

Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области»;

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 27.04.2017 №105 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 29.04.2011 № 65»;

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 30.03.2018 №42 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 29.04.2011 № 65»;

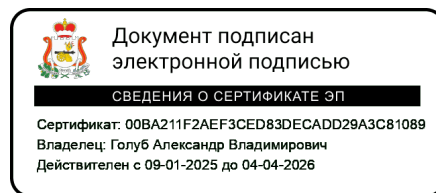
- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 27.03.2019 №33 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 29.04.2011 № 65»;

- постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 09.07.2019 №71 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 29.04.2011 № 65».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования
«Починковский муниципальный округ»
Смоленской области

А.В. Голуб



УТВЕРЖДЕНА
постановлением Администрации
муниципального образования
«Починковский муниципальный округ»
Смоленской области
от _____ № _____

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Администрации муниципального образования
«Починковский муниципальный округ» Смоленской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также организации приема граждан в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

1.2. Администрация муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, заместителями Главы муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и начальниками структурных подразделений, входящими в состав Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области организует ответственный за работу с обращениями граждан, номера телефонов которого размещаются на информационном стенде в здании Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский муниципаль-

ный округ» Смоленской области, а также публикуются в средствах массовой информации.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области (далее также - структурные подразделения) в соответствии с приказами руководителей соответствующих структурных подразделений возлагается на одного из сотрудников.

1.6. Сотрудники Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.7. При уходе в отпуск сотрудник структурного подразделения 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 структурного подразделения обязан сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство сотруднику структурного подразделения.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области;
- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах.

2.2. Сведения об Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области:
- местонахождение: ул. Советская, д. 1, г. Починок;
- почтовый адрес; ул. Советская, д. 1, г. Починок, 216450;
адрес официального сайта Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области: <http://pochinok.admin-smolensk.ru/>;
- адреса электронной почты в сети Интернет: potch.adm@yandex.ru

2.3. Информация о местонахождении Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам: 8(48149) 4-11 -44, 4-16-91 и размещается;

- на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области: <http://pochinok.admin-smolensk.ru/>

- на информационном стенде в здании Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляет ответственный по работе с обращениями граждан Администрации муници-

пального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области (далее также - специалисты Администрации) в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 18 часов.

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалист Администрации подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также 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 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. Специалист Администрации 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 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 муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области 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 муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, а также в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).

В обращении в форме электронного документа, направленном с использованием единого портала госуслуг, гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) и использует адрес (уникальный идентификатор) своего личного кабинета на едином портале (указанные реквизиты заполняются автоматически при оформлении обращения посредством единого портала).

3.2.3. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистом по организационной работе и делопроизводству.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист по организационной работе и делопроизводству, 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 на официальный телефонный номер Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, на официальный сайт Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, принимаются и регистрируются в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области специалистом по организационной работе и делопроизводству.

3.2.5. Специалист 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 штампе при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладываем 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 «Починковский муниципальный округ» Смоленской области нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), 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.

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. Регистрации 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 муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет специалист по работе с обращениями граждан в системе автоматизированного электронного документооборота (далее - АСЭДО).

3.3.3. Специалист по работе с обращениями граждан:

- 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 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 письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются на рассмотрение Главе муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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

3.4.1. Специалист по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе муници-

пального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

3.4.2. Глава муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, исходя из содержания обращения гражданина, принимает решение о направлении его на рассмотрение тем должностным лицам, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя оно адресовано).

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование структурного подразделения, 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 рассматриваются как письменные обращения. Ответственный 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.

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

3.5.1. Основание для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, структурных подразделений, должностных лиц 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.

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;
- 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 «Починковский муниципальный округ» Смоленской области или его заместителя 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 семидневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам..

3.5.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварии 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.

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

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение).

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 Администрацию муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области 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.

3.5.10. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который был размещен в соответствии с пунктом 5.4 настоящей

Инструкции на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органа местного самоуправления муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, в который поступило указанное обращение, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.5.12. Обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, в который поступило указанное обращение.

3.5.13. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3.5.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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 «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

На контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Главы муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и в адрес Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области федеральными органами государственной власти.

3.6.4. На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, по организационной работе и делопроизводству, 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, 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 «Починковский муниципальный округ» 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 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, подписывают Глава муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и заместители Главы муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

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 «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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 феде-

ральных органов государственной власти, прокурора о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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 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. Подлиннику 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 ответственному за работу с обращениями граждан 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).

3.8.10. Ответственный за работу с обращениями граждан проверяет ответ на соответствие требованиям настоящей Инструкции, 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 ответственный за работу с обращениями граждан.

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

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 справочной информации принимаются ежедневно с 9 часов до 18 часов.

3.9.6. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону 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 ответственный за работу с обращениями граждан предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.7. Во время разговора ответственный за работу с обращениями граждан, 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. 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 Главе муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и управляющему делами Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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 нрав 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 заместителями Главы муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, руководителями структурных подразделений, должностными лицами.

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

4. Организация личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области по обращениям граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется в Приемной по работе с обращениями граждан Администрации муниципального «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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

4.3. Личный прием граждан проводят Глава муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, заместители Главы муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.4. Организацию личного приема граждан в Приемной по работе с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Починковский

муниципальный округ» Смоленской области ответственный за работу с обращениями граждан.

4.5. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым распоряжением Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с Главой муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

4.6. График приема размещается на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, на информационных стендах в здании Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

4.7. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится ответственным за работу с обращениями граждан ежедневно с 9 до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 17 часов.

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

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

4.10. В ходе личного приема граждан ответственный за работу с обращениями граждан вносит содержание устного обращения в учетную карточку (далее - карточка личного приема).

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4. 14. 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.

4.15. 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 Главой муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, заместителями Главы муниципального образования «Починковский район» Смоленской области возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области во взаимодействии с руководителями исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований Починковского района Смоленской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

5.2. Проведение выездных личных приемов планируется ответственным за работу с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области по результатам анализа обращений или мониторинга социально-экономического развития соответствующих муниципальных образований Починковского района Смоленской области.

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

5.4. Копия утвержденного Главой муниципального образования «Починковский район» Смоленской области графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема, направляется для сведения в исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований Починковского района Смоленской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием.

5.5. О предстоящем выездном личном приеме граждан население муниципального образования Починковского района Смоленской области заранее информируется исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Починковского района Смоленской области через местные средства массовой информации.

5.6. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

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

Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области.

5.8. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области и исполнительно-распорядительные органы муниципальных образований Починковского района Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

Руководители исполнительно-распорядительных органов муниципальных образований «Починковский муниципальный округ» Смоленской области обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответствующих осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области, соответствующие осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суде.

6.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области определяется федеральным и областным законодательством.

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