



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГЛИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 15 апреля 2011г. № 93

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ), в целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области

Администрация 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 «Глинковский район» Смоленской области (далее также – Инструкция).
2. Обязать руководителей структурных подразделений Администрации рассматривать обращения граждан в соответствии с федеральным законодательством и требованиями Инструкции.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. Главы Администрации  
муниципального образования  
«Глинковский район»  
Смоленской области

Г.А. Саулина

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Администрации  
муниципального образования  
«Глинковский» район  
от 15.04 2011 г. № 93

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Администрации муниципального образования**  
**«Глинковский район» Смоленской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), а также организации приема граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области (далее – Администрация).

1.2. Администрация муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области и ее структурные подразделения обеспечивают рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в их ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования, настоящей Инструкцией.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой Администрации муниципального образования, заместителями Главы Администрации, управляющим делами Администрации, руководителями структурных подразделений Администрации, муниципальными служащими Администрации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Сотрудники Администрации и ее структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При уходе в отпуск сотрудник Администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику.

**2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации;
- в средствах массовой информации;
- на информационных стендах.

2.2. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан можно получить:

- в Администрации муниципального образования «Глинковский район»: ул. Ленина, дом 8, с. Глинка, Смоленская область;

- почтовый адрес: ул. Ленина, дом 8, с. Глинка, Смоленская область, 216320;
- адрес официального сайта Администрации:

<http://www.admin.smolensk.ru/~glinka>;

- адрес электронной почты в сети Интранет: [glinka@admin.sml](mailto:glinka@admin.sml)
- адреса электронной почты в сети Интернет: [glinkaadmin@rambler.ru](mailto:glinkaadmin@rambler.ru);
- по телефонам: (8 481 65) 2-11-63, (8 481 65) 2-15-73 ежедневно с 9.00. до 17.00.

2.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты 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.

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

2.4. 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.

2.5. 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 приемную Администрации для дальнейшего рассмотрения в соответствии с компетенцией.

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

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты Администрации.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Администрации и после первичной обработки регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

3.2.4. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист, ответственный за регистрацию обращений (далее - специалист, ответственный за регистрацию), 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, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты Администрации, принимаются и передаются специалисту, ответственному за регистрацию.

3.2.6. Специалист, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;
- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);
- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;
- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами

(облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится у управляющего делами 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 в Администрацию путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в контрольной карточке указывает наименование поступившего документа, фамилию и инициалы заявителя. 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 верхнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

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

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, специалист, ответственный за регистрацию передает обращение Главе Администрации.

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

3.4.1. Глава Администрации, исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования «Глинковский район», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину отправляется уведомление о переадресации его обращения.

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

3.4.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- вносит в контрольную карточку наименование государственного органа, учреждения или организации, структурное подразделение Администрации, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме

электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

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

### **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, 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;

- 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 Администрации 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).

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 в специалисту, ответственному за регистрацию для его переадресации в соответствии с компетенцией.

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

3.5.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

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

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же 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, 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.

3.6.4. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять Глава Администрации или его заместители.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, 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.

### **3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении

информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

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

### **3.8. Оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа**

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава Администрации.

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

3.8.3. В ответе в региональные 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.

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

3.8.5. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает специалисту, ответственному за регистрацию, копию ответа, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению – управляющему делами Администрации.

3.8.6. 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. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее также - справки), предоставляются исполнителями.

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 17 часов.

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

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

### **3.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

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

3.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется должностными лицами Администрации.

#### **4. Организация личного приема граждан в Администрации муниципального образования**

4.1. Личный прием граждан осуществляет Глава Администрации, иные должностные лица.

4.2. В здании Администрации на информационном стенде размещается вывеска, содержащая информацию о приеме граждан.

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

4.4. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.5. График приема размещается на официальном сайте Администрации, на информационном стенде в вестибюле главного входа в Администрацию.

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

Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

4.7. В ходе личного приема граждан специалист, ответственный за регистрацию обращений, вносит содержание устного обращения в карточку личного приема.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, органов местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4.18. 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.

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

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

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

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