|  |  |
| --- | --- |
|  |  УТВЕРЖДЕНО постановлением Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области от 26.12.2014 № 102 (в ред. Постановления Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области от 10.03.2015 № 12) |

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан

в Администрации Новосельского сельского поселения

Смоленского района Смоленской области

**1. Общие положения**

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

1.2. Администрация Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

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

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Главы муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области и специалистов, организует специалист по работе с обращениями граждан Администрации, номер телефона, которого размещаетсяна информационном стенде в фойе здания Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, и на официальном сайте Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области

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

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

**2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, на официальном сайте Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области

- в средствах массовой информации, информационных материалах;

- на информационных стендах.

2.2. Сведения о местонахождении и адресах Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области

- д. Новосельский, д. 70 Смоленского района

- почтовый адрес: д.Новосельский, д.70, 214541;

- официальный сайт <http://novosel.smol-ray.ru>.

2.3. Информация о местонахождении специалиста по работе с обращениями граждан Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефону: 8(4812) 36-62-42 и размещается:

- на официальном сайте Администрации Новосельского сельского поселения;

- на информационном стенде в фойе здания Администрации.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 17 часов.

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалист 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 предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

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

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист по работе с обращениями граждан 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.

**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 по работе с обращениями граждан либо соответствующее обращение, поступившее с письмом регионального 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают для регистрации в приемную по работе с обращениями граждан.

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

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, принимаются и учитываются в приемной по работе с обращениями граждан.

3.2.6. 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 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 Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет 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. Экземпляр указанного акта 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 приемную по работе с обращениями граждан Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе автоматизированного электронного документооборота (далее – ДелоPro) осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

3.3.3. Специалист по работе с обращениями 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, Аппарата 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 на каждое обращение заводится отдельная учетная карточка в ДелoPro.

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

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в ДелоPro специалист 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;

- заполняет рубрикатор в ДелоPro с указанием фамилии, инициалов и должности специалиста, ответственного за составление аннотации, составляющего аннотацию, составляет и вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;

- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

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

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

3.3.7. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, и составления к ним аннотаций они направляются на рассмотрение.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которые обжалуется

**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 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 в те федеральные, региональные органы, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 [подпункте](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) 3.5.8. пункта 3.5 настоящей инструкции.

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области и специалистами рассматриваются как письменные обращения. Специалист по работе с обращениями граждан направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняют 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района возвращает специалисту по работе с обращениями граждан.

3.4.7. Специалист

- вносит в электронную учетную карточку в ДелоPro наименование учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

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

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

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

3.4.8. Специалист 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, в Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, 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 в Администрацию Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

3.5.3. В случае если в резолюции Главы муниципального образования или специалистов рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

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

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

3.5.6. 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.

3.5.7. 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.

3.6.4. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять Глава муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист 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 ответственны 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района 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, не позднее 3 дней до его истечения должностное лицо – ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения Главе муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области. 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, его должностные лица Администрации 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, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Губернатора Смоленской области и его заместителей, руководителя Аппарата Администрации Смоленской области, депутатские запросы 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 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.

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

3.8.6. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает в приемную по работе с обращениями граждан ответ с подлинником соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

3.8.7. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается в приемную по работе с обращениями граждан и прикладывается к материалам по рассмотрению обращения.

Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем специалисту по работе с обращениями граждан.

Специалист проверяет ответ на соответствие требованиям настоящей Инструкции, в графу «Исполнение» вписывает краткое содержание.

3.8.8. 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 специалист по работе с обращениями граждан.

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

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

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

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

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

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

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 9 часов до 17 часов.

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

- 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.

3.9.7. 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.

3.9.8. Специалист по работе 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.

**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.

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Смоленской области.

Периодичность осуществления такого контроля устанавливается руководителем муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

3.10.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в органах исполнительной власти осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, осуществляет специалист Администрации.

**4. Организация личного приема граждан в Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области**

4.1. Организацию личного приема граждан в Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

4.2. Личный прием граждан в АдминистрацииНовосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области проводит Глава муниципального образования , специалист по работе с обращениями граждан. Должностные лица, ведущие личный приемграждан, несут персональную ответственность за его проведение.

Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема на текущий год. График приема граждан составляется специалистом по работе с обращениями граждан и согласовывается с Главой муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области.

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

4.4. График приема размещается на официальном сайте Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области, на информационном стенде в фойе здания Администрации.

4.5. Запись на личный прием к Главе муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области производится в приемной Главы ежедневно с 9 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни – с 9 до 15 часов.

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 15 минут.

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

4.8. Во время личного приема 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 журнале 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.

4.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4.11. 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.

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

4.13. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист по работе с обращениями граждан направляет в государственные органы, должностным лицам соответствующие письма для рассмотрения.

4.14. Личный прием граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 до 17 часов.

**5. Организация выездного личного приема граждан**

 5.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой муниципального образования Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

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

5.3. О предстоящем выездном личном приеме граждан население муниципального образования сельского поселения заранее информируется путем вывешивания объявлений на информационных стендах и публикаций в СМИ.

5.4. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе их проведения, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

Специалисты Администрации сельского поселения обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

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

**соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений**

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Новосельского сельского поселения Смоленского районаСмоленской области, 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 Новосельского сельского поселения Смоленского района Смоленской области 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.