

# **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

в Администрации Бородинского сельского поселения  
Демидовского района Смоленской области

## **1. Общие положения**

1.1. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношение, связанное с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой Администрации Бородинского сельского поселения Демидовского района Смоленской области (далее Глава Администрации).

1.4. Организация работы с обращениями граждан возлагается на старшего менеджера Администрации.

1.5. Глава Администрации, осуществляющий рассмотрение обращений граждан, несет персональную ответственность за их сохранность.

## **2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почты Администрации:

Место нахождения: 216255, Смоленская область, Демидовский район, д. Борода, улица Верхняя, дом №10.

Администрация осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник: с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин.

Вторник: с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин.

Среда: с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин.

Четверг: с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин.

Справочные телефоны 8 (48147) 2-36-27; факс: 8 (48147) 2-36-27.

Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет:  
<http://admin.smolensk.ru/~demidov>;

Адрес электронной почты: E-mail: [demidov@admin.smolensk.ru](mailto:demidov@admin.smolensk.ru).

2.2. Информация о местах нахождения и графиках работы Администрации, размещается:

1) в табличном виде на информационных стендах Администрации;  
2) на Интернет-сайте Администрации:  
[http: /admin.smolensk.ru/~demidov](http://admin.smolensk.ru/~demidov) в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),

2.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется старшим менеджером в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 17 часов.

2.4. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) старший менеджер 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 должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина Главе Администрации либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Старший менеджер может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.6. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица - исполнителя.

2.7. Рабочее место обеспечивается техническими средствами, позволяющими в автоматизированном режиме вести (с согласия гражданина) аудиозапись переговоров с гражданином.

### **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.

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 Администрацию и после первичной обработки регистрируются.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются старшим менеджером.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения старший менеджер, 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 принимаются и учитываются старшим менеджером Администрации.

3.2.6. Старший менеджер Администрации, 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 Бородинского сельского поселения Демидовского района 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.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию 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 - АСЭДО) осуществляет старший менеджер Администрации.

3.3.3. Старший менеджер Администрации, ответственный за регистрацию:

- 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 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 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 письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа в АСЭДО, Глава Администрации:

- 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 АСЭДО 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 АСЭДО необходимых примечаний, наименования органа исполнительной власти Смоленской области, 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 федеральных 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.

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

3.4.1. Старший менеджер в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе Администрации.

3.4.2. При получении обращений Глава Администрации:

- устанавливает предмет обращения;

- устанавливает наличие полномочий Администрации по рассмотрению обращения.

Глава Администрации исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о подготовке письменного ответа на обращение или направлении их на рассмотрение в те государственные органы, организации и учреждения, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации с обязательным уведомлением об этом авторов письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.4.3. 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.

3.4.4. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме Главой Администрации рассматриваются как письменные обращения. Старший менеджер Администрации 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.

3.4.5. Старший менеджер, ответственный за регистрацию:

- вносит в электронную учетную карточку в АСЭДО наименование государственного органа, учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, 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 АСЭДО;

- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной учетной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией;

- подписанные Главой Администрации сопроводительные письма с приложенными к ним письменными обращениями или обращениями,

поступившими в форме электронного документа, 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 Администрацию 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. Глава Администрации, который рассматривает письменное обращение или обращение, поступившего в форме электронного документа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

3.5.3. 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.

3.5.4. 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.



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

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

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

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

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

- если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, им 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 ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

3.5.6. 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, 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. 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.

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.

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

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

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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 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.

3.8.4. Ответы гражданам и в федеральные 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.

3.8.5. Подлинники 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.

3.8.6. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.7. Копии ответов на поручения государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований и других организаций о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, остаются в Администрации.

3.8.9. 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 старший менеджер Администрации.

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

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 старший менеджер Администрации:

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

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

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 Главой Администрации.

3.10.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в Администрации осуществляет Глава Администрации.

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

4.1. Личный прием граждан осуществляется в Администрации, помещения которой должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

4.2. У входа в здание Администрации на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации Смоленской области графике приема граждан.

4.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны;
- записывающей системой аудио-, видеонаблюдения;
- укомплектованной аптечкой для оказания доврачебной помощи.

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

4.5. Личный прием граждан проводит Глава Администрации, который несет персональную ответственность за его проведение.

4.6. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет старший менеджер Администрации.

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

4.8. 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.

4.9. В ходе личного приема граждан старший менеджер вносит содержание устного обращения в электронную учетную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

4.10. Во время личного приема граждан, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.12. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием специалистов органа исполнительной власти, уполномоченного в области осуществления международных связей, регионального сотрудничества и туризма.

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

4.14. По окончании личного приема граждан старший менеджер Администрации, 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 Главу Администрации.

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

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

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

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