

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Администрации  
Дубровского сельского поселения  
Демидовского района Смоленской  
области от 10.09.2013 г. № 36

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Администрации Дубровского сельского поселения**  
**Демидовского района Смоленской области**

**1. Общие положения.**

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

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Дубровского сельского поселения Демидовского района Смоленской области распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Администрация обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 года №8 - ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными и областными законами, Уставом Дубровского сельского поселения Демидовского района Смоленской области, Инструкцией по делопроизводству в Администрации Дубровского сельского поселения Демидовского района Смоленской области (далее – Инструкция по делопроизводству), настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения граждан рассматриваются Главой Администрации Дубровского сельского поселения Демидовского района Смоленской области (далее – Глава Администрации), работниками Администрации Дубровского сельского поселения Демидовского района Смоленской области, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях (далее – работники Администрации).

1.5. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан и обращениями граждан в форме электронного документа, поступившими в адрес Администрации (далее - обращения), проводят работники Администрации, номера

телефонов которых размещаются на информационном стенде в Администрации, на официальном Интернет-сайте Администрации.

1.6. Работники Администрации, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.7. При уходе в отпуск работник Администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности работник Администрации, у которого на рассмотрении находились указанные обращения, обязан сдать по акту все обращения ответственному за делопроизводство сотруднику или Главе Администрации.

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

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

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

2.2. Сведения об Администрации:

- местонахождение: Российская Федерация, Смоленская область, Демидовский район, д. Дубровка, ул. Рабочая, д. 5.

- почтовый адрес: 216251, Смоленская область, Демидовский район, д. Дубровка, ул. Рабочая, д.5.

- адрес официального Интернет - сайта Администрации:

<http://admin.smolensk.ru/demidov/>;-

- адрес электронной почты в сети Интернет: [sp\\_dubr@admin.sml](mailto:sp_dubr@admin.sml)

2.3. Информация о местонахождении Администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах сообщается по телефону: 8(48147)2-43-24 и размещается:

- на официальном сайте Администрации: <http://admin.smolensk.ru/demidov/>;

- на информационном стенде Администрации.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется работниками Администрации в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационной системы общего пользования - Интернет ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.30 (в предпраздничные дни – с 8.00 до 16.30, перерыв на обед – с 12.30 до 14.00).

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) работник Администрации подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также 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 работника Администрации, принявшего телефонный звонок.

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

2.7. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона 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:

Н прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

Н регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

Н направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;

Н рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

Н постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

Н продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

Н оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;

Н предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

Н 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 работнику по делопроизводству гражданином или его представителем письменное обращение либо соответствующее обращение, поступившее с письмом

государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

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

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

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают работнику по делопроизводству.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются работником по делопроизводству.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения работник по делопроизводству, делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.5. Работник по делопроизводству:

Н проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

Н 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;

Н прикладывает сзади письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

Н 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;

Н 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 работника по делопроизводству, второй приобщается к поступившему обращению.

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

Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. 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 работнику по делопроизводству путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе электронного документооборота (далее — СЭД) осуществляет работник по делопроизводству.

3.3.3. Работник по делопроизводству:

Н в регистрационной карточке СЭД 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;

Н 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;

Н 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 СЭД.

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке,

что и первичные. При этом в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в СЭД работник по делопроизводству:

Н прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

Н 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;

Н заполняет рубрикатор в СЭД с указанием фамилии, инициалов и должности работника, 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;

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

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

3.3.7. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, и составления к ним аннотаций работник по делопроизводству направляет их на рассмотрение.

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

3.4.1. Работник по делопроизводству в течение трех рабочих дней передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе Администрации.

3.4.2. Глава Администрации исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение работникам Администрации, в 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.

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 рассматриваются как письменные обращения. Работник по делопроизводству направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняет порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.6. Сопроводительные письма с поручениями об исполнении вместе с обращениями Глава Администрации возвращает работнику по делопроизводству.

3.4.7. Работник по делопроизводству:

Н вносит в электронную учетную карточку в СЭД наименование органа местного самоуправления, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

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

Н в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную учетную карточку в СЭД;

Н по информационным системам общего пользования передает содержание электронной учетной карточки СЭД в соответствии с компетенцией;

Н подписанные Главой Администрации сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа в течении трех дней направляет исполнителю.

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, 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.

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

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

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

Н 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;

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

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

Н уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

Н 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, и для которых установлен особый порядок представления).

3.5.4. В случае если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, по мнению должностного лица (исполнителя),



направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено работнику по делопроизводству, который в семидневный срок переадресовывает или перенаправляет в орган или должностному лицу для рассмотрения в соответствии с их 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:

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

Н 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);

Н 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);

Н 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);

Н если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение).

3.5.8. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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 Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области, председателя Смоленской областной Думы, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей о рассмотрении обращений.

3.6.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений.

Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней. Продление указанного срока производится Главой Администрации.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Главы Администрации и в адрес Администрации федеральными органами государственной власти, а также органами исполнительной власти Смоленской области.

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

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 работник по делопроизводству, а также органы и должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений данной категории.

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

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

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

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

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

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают Глава Администрации и должностные лица в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские запросы о рассмотрении обращений Губернатора Смоленской области подписывает Глава Администрации.

Ответы об исполнении поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей, руководителей федеральных органов государственной власти о рассмотрении обращений подписывает Глава Администрации.

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающе пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае

подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

3.8.4. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений — кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

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

3.8.6. Подлинники письменных обращений, в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Смоленской области возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает работнику по делопроизводству копию ответа, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, оставляет на хранение.

3.8.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается работнику по делопроизводству и сканируется в электронную карточку обращения в СЭД, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем работнику по делопроизводству посредством СЭД.

3.8.10. Копии ответов на поручения государственных органов, органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления муниципальных образований и других организаций о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, передаются работнику по делопроизводству.

Работником по делопроизводству проверяется на соответствие требованиям настоящей Инструкции, сканирует его в АСЭДО, в графу «Исполнение» вписывает краткое содержание, одновременно уточняя факт внесения исполнителем сведений о ходе исполнения обращения в АСЭДО.

3.8.11. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.9.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну:

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, ведет работник по делопроизводству.

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

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:

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

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

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

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

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются в рабочие дни с 8-00 до 17-30 часов с перерывом на обед с 12-00 до 14 часов.

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

Н называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;

Н предлагает гражданину представиться;

Н выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;

Н вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос работник по делопроизводству предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.7. Во время разговора работник по делопроизводству, 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. Работник по делопроизводству регулярно подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, и представляет их Главе Администрации.

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.

Периодичность осуществления такого контроля устанавливается Главой Администрации.

3.10.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа осуществляется работником по делопроизводству.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в Администрации осуществляет Глава Администрации.

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

4.1. Личный прием граждан осуществляется в здании Администрации.

4.2. В фойе здания Администрации, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации по обращениям граждан.

4.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- Н противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- Н системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- Н системой охраны.

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 проводят Глава Администрации и должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут 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 на текущий месяц (далее — график приема).

4.8. График приема ежемесячно утверждается Главой Администрации.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с Главой Администрации.

4.9. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится старшим менеджером Администрации в рабочие дни с 8-00 до 17-30 часов, в предпраздничные дни — с 8-00 до 16-30 часов с перерывом на обед с 12-30 до 14-00 часов.

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

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. 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.**

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 суде.

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.