

# АДМИНИСТРАЦИЯ

**ГОРОДИЩЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ХИСЛАВИЧСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 марта 2018г. № 10

|  |
| --- |
| О внесении изменений в постановление № 30 от 13.09.2013г., № 7 от 11.03.2015г., № 17 от 04.03.2016г., № 18 от 20.04.2017г. «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области»  |

В целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 27.11.2017г. №355-ФЗ « О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации, Администрация Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области

п о с т а н о в л я е т:

 1. Внести в инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области, утвержденную постановлением № 30 от 13.09.2013г., (с изм. № 7 от 11.03.2015г.; № 17 от 04.03.2016г.; № 18 от 20.04.2017г. «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области» следующие изменения:

- пункт 3.5.1.дополнить абзацем следующего содержания:

«В обращении гражданин в обязательном порядке, указывает свои фамилию, имя отчество (последние – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме»

«На поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении лиц неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением требований части 2 статьи6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

 Пункт 3.5.6. дополнить словами следующего содержания:

«*поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме»;*

 Пункт 3.5.7.дополнить абзацем 8 следующего содержания:

« *если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компенсацией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение»;*

 Пункт 3.5.9.1. изложить в следующей редакции:

«3.5.9.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается»;

 2. Контроль за соблюдением настоящего постановления оставляю за собой.

 3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит обнародованию на официальном сайте муниципального образования «Хиславичский район» Смоленской области.

 Глава муниципального образования

Городищенского сельского поселения

Хиславичского района Смоленской областиВ.Б. Маганков

Утверждена: Постановлением Администрации Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области от 13.09. 2013 г. № 30; № 7 от 11.03.2015г.; № 17 от 04.03.2016г., № 18 от 20.04.2017г.

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДИЩЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ХИСЛАВИЧСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. **Общие положения**

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

1.2. Администрация обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ « Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области.

1. **Порядок информирования о рассмотрении обращений.**

2.1.Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте муниципального образования «Хиславичский район» Смоленской области

- в средствах массовой информации, информационных материалах;

- на информационных стендах.

 2.2. Сведения об Администрации:

- местонахождение: Смоленская область, Хиславичский район, д. Городище

- почтовый адрес: Смоленская область, Хиславичский район, д. Городище, индекс 216648;

- адрес электронной почты: admigorodishe@yandex.ru

 2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам: 8 (48-140) 2-72-24

- размещается на официальном сайте муниципального образования «Хиславичский район» Смоленской области

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется Главой муниципального образования Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 17 часов (кроме субботы и воскресенья, обед с 13 до 14 часов).

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудники подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, 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 сотрудника, принявшего телефонный звонок.

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

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

**3.Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.**

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

Работа с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа, осуществляется в следующей последовательности:

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

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

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

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

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

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

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

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

- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа:

**3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в Администрацию, 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 телефону 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, письменные обращения, поступившие по факсимильной связи, в форме электронного документа на адрес электронной почты Администрации, поступают специалисту по организационной работе и электронному делопроизводству Администрации и после первичной обработки передаются Главе муниципального образования Городищенского сельского поселения Хиславичского района Смоленской области.

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

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

3.2.5. Старший инспектор Администрации:

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

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы (подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в трех 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 остается на хранении у специалиста Администрации, второй приобщается к поступившему обращению. Третий направляется гражданину (заявителю).

3.2.6. Приложенные к письменному обращению подлинные документы определяются 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 почтовый 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 специалистом Администрации в Журнале входящей документации.

3.3.1.1. 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 [части 4 статьи 11](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) настоящего Федерального закона.

3.3.2. На поступившее обращение справа в нижней части первого листа, свободной от текста, проставляется отметка с датой и регистрационного номера.

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

3.4.1. Старший инспектор Администрации в течение одного рабочего дня передает 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 тем специалистам, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации.

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.

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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 3.4.6. Письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме Главой муниципального образования рассматриваются как письменные обращения. Исполнитель направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняет порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

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

 3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в Администрации, должностным лицом Администрации в соответствии с компетенцией является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение или обращение, поступившего в форме электронного документа, которое подлежит обязательному рассмотрению в течении 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

В обращении гражданин в обязательном порядке, указывает свои фамилию, имя отчество (последние – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

 «На поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении лиц неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

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

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного 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 Администрации 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 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 Администрации (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено специалисту Администрации для его переадресации или перенаправлено в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностному лицу в семидневный срок для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

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

 3.5.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении*, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.*

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

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

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

 - если ответ по существу поставленного в общении 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 Администрации, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

 - если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обязательства (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 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;

*- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компенсацией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему 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 должностному лицу Администрации в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтении.

 3.5.9.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3.6. 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 письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направленных вышестоящими органами государственной власти.

 3.6.3. Решение о постановке письменного обращения или обращения поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять Глава муниципального образования.

 На письменных обращениях или обращениях поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение Глава муниципального образования делает отметку «Контроль».

 3.6.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль, осуществляет должностное лицо ответственное за рассмотрение обращений данной категории.

3**.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений или обращений поступивших в форме электронного документа.**

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

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

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

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

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

 3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские запросы о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

 3.8.3. 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.

 3.8.4. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменные обращения и обращения, поступившие 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 печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу бланка ответа гражданам исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

 3.8.6. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в Администрацию 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 менеджеру Администрации копию ответа.

 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 менеджеру Администрации.

 3.8.10. 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, передаются менеджеру Администрации.

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, 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 тайну.

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

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

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

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

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

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

3.9.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 9 часов до 17 часов ( кроме субботы и воскресенья, обед с 13 до 14 часов).

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

- называет наименование органа, в которой 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 менеджер Администрации предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.6. Во время разговора менеджер Администрации, предоставляющий справочную информацию, 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, содержания жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения специалистом Администрации проверок соблюдения и исполнения настоящей Инструкции.

3.10.4. Организация и обеспечение учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в Администрации осуществляется менеджером Администрации. Контроль за своевременным, объективным и полном рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой муниципального образования.

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

4.1. Личный прием граждан осуществляется в помещении Администрации.

4.2. Личный прием граждан проводит Глава муниципального образования.

4.3. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий период (далее – график приема) Главой муниципального образования.

4.4.График приема размещается на официальном сайте муниципального образования «Хиславичский район» Смоленской области.

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

4.6. В ходе личного приема граждан в карточку учета приема посетителей вносится: фамилия, имя, отчества гражданина, место работы и занимаемая должность гражданина, адрес, краткое содержание устного обращения (далее - карточка личного приема).

 4.7. 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, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении ответов по существу поставленных в общении вопросов.

4.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

4.9. 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.

4.10. По окончании личного приема граждан Глава муниципального образования доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

4.11. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, возлагается на Главу муниципального образования.

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

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, 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.