

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕРДАКЛИНСКИЙ РАЙОН» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17 июля 2025 г.

№ 08-р

р.п.Чердаклы

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и
организаций в администрации муниципального образования
«Чердаклинский район» Ульяновской области**

В целях определения единого порядка организации работы в муниципальном учреждении администрация муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области с обращениями и запросами граждан и организаций администрация муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области.

2. Рекомендовать Главам администраций сельских поселений муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области разработать и утвердить Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу после его официального обнародования.

Глава администрации муниципального
образования Чердаклинский район»
Ульяновской области

Ю.С. Нестеров

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации
муниципального образования
«Чердаклинский район»
Ульяновской области
от 17 июля 2025 г. № 08-р

ИНСТРУКЦИЯ по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), и устанавливает единый порядок организации работы в муниципальном учреждении администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее – Администрация) с обращениями граждан и организаций (далее – заявители) адресованных Главе администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее – Глава администрации), Администрации (далее – обращения), а также запросами о деятельности Главы администрации и Администрации (далее – запросы).

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Главе администрации, в Администрацию, к должностному лицу администрации;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;

4) обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное Администрацией или должностным лицом Администрации для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение – устное сообщение, поступившее от заявителя через Единую телефонную справочную службы Администрации и не подлежащее регистрации в модуле «Обращения граждан»;

11) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности органов местного самоуправления или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения – действия Главы администрации, Администрации, должностного лица Администрации, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» – полное фактическое разрешение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения – принятие по итогам рассмотрения обращения Главой администрации, Администрацией или должностным лицом Администрации в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» – решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» – решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» – решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – 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;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;

20) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции – направление Главой администрации, Администрацией, должностным лицом Администрации обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление - служебный документ, направляемый Главой администрации, Администрацией, должностным лицом Администрации заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

д) о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Администрации обращения, запроса;

27) исполнитель – должностное лицо Администрации, уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

29) анонимное обращение – обращение заявителя в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

30) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа, в Администрацию либо к должностному лицу Администрации о предоставлении информации о деятельности Главы администрации и Администрации;

31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, не являющиеся юридическим лицом, осуществляющие поиск информации о деятельности Главы администрации района и Администрации. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса – действия Главы администрации, должностного лица Администрации, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом администрации пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Главы администрации района и Администрации;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы администрации района и Администрации;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Главой администрации района и Администрацией, о проведении анализа деятельности Главы администрации района и Администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса – направление Администрацией, должностным лицом Администрации пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт – официальный сайт администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее официальный сайт администрации района) в сети «Интернет» (<https://cherdaklinskoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru/>), содержащий информацию о деятельности Главы администрации района и Администрации, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Администрации;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению Администрацией или должностным лицом Администрации, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан», в единой системе электронного документооборота, используемая в Администрации для обработки поступающих обращений и запросов;

39) должностное лицо Администрации – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации;

40) работник – муниципальный служащий (работник) администрации муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области.

1.3. Глава администрации, должностные лица Администрации обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются Главой администрации, Первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации, руководителями подразделений, образуемых в Администрации, другими должностными лицами Администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема Главы администрации, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел организационно-протокольный Администрации (далее также - отдел).

1.6. Учет и регистрация обращений и запросов, поступивших в Администрацию, осуществляется с использованием модуля «Обращения граждан».

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Главы администрации и Администрации, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Главы администрации и Администрации, должностных лиц администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Главы администрации, Администрации, должностных лиц Администрации, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

2. Учёт, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Администрацию непосредственно заявителем, его представителем, почтовой связью, нарочно в ходе проведения должностными лицами Администрации информационных или иных публичных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передается заявителем в ходе личного приема.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Главе администрации и в Администрацию с использованием Единого портала.

2.4. Обращения в форме электронного документа распечатываются работником отдела организационно-протокольного в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Главы администрации, Администрации, должностных лиц администрации по почте, принимаются отделом организационно-протокольным и затем регистрируются в модуле «Обращения граждан».

2.7. При приеме текста в письменной форме работником отдела:

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в

адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации работниками отдела в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию.

В случае поступления в Администрацию текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации работниками отдела в день их поступления в Администрацию.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, форме электронного документа, в устной форме в электронную регистрационную карточку (далее – ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее - при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- потовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);
- имеющие льготы;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);
- признак «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (вид доставки) (почта, личный прием, канал электронного обмена – межведомственный электронный документооборот (МЭДО), получено в Администрации и др.);
- если обращение переадресовано из другого органа:
- признак «открытого письма»;
- источник поступления;
- входящий номер сопроводительного письма;
- Ф.И.О. исполнителя;
- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла).

2.12. Поступившие в Администрацию тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Работники отдела, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учетный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

- на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном

Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2.14. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

- 1) кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- 2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- 3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырехзначного цифрового кода подвопроса, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 4) вида каждого вопроса:
 - а) предложение;
 - б) заявление;
 - в) жалоба;
- 5) типы соответствующего вида каждого вопроса;
- 6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
- 7) решения, принятого по обращению;
- 8) выявления обращений, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.15. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем работником отдела распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладется в почту уполномоченному лицу.

2.16. По результатам ознакомления с представленным текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенного отделом исполнителя и срок рассмотрения обращения, указав при этом иного исполнителя и (или) срок рассмотрения обращения.

2.17. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются работником отдела, сканированные документы размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.18. В случае принятия обращения к рассмотрению в Администрации работником отдела в адрес заявителя в течение 7 рабочих дней с даты регистрации обращения в Администрации направляется уведомление о принятии обращения к рассмотрению (с указанием регистрационного номера, даты регистрации обращения в Администрации) за подписью начальника отдела.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции работником отдела готовятся сопроводительные письма в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю «Обращения граждан») в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Администрации.

В адрес заявителя работником отдела готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией.

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты, работником отдела сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма), о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней, за исключением случая, указанного в абзаце втором подпункта 4.2.6 пункта 4.2 раздела 4 настоящей Инструкции. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в модуле «Обращения граждан» после утверждения данного решения уполномоченным лицом.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен

особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать через отдел продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю).

Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Администрации либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Администрации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, 4.2.5 настоящего пункта. Ответ заявителю предоставляется исполнителем в департамент для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в [подпунктах 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4 и 4.2.6](#) настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции, является день его регистрации в Администрации.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Администрации.

4.2.2. Обращения родителей (лиц, их замещающих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес Главы администрации района, Администрации, должностных лиц администрации, рассматривается в течение 20 дней со дня их регистрации в Администрации.

4.2.3. Обращения, указанные в подпункте 4.2.2 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте, при этом размещенные обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.2.4. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Администрации рассматриваются обращения по вопросам:

перебоев в электроснабжении;

перебоев в водоснабжении;

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении;

ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.2.5. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в [подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1](#) указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в [подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1](#) указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О

некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции и иных лиц, в 2023 - 2025 годах», поступившие в адрес Главы администрации, Администрации, должностных лиц Администрации, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Администрации.

4.2.6. Адресованные Главе администрации, Администрации, или должностным лицам Администрации обращения по вопросам подведения к земельным участкам, находившимся в государственной или муниципальной собственности и предоставленным многодетным семьям в собственность бесплатно, систем инженерно-технического обеспечения и (или) дорог рассматриваются в течение 23 дней со дня их регистрации в Администрации.

Указанный срок продлевается уполномоченным лицом не более чем на 3 дня при условии направления исполнителем обоснованной и мотивированной просьбы, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма).

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение отделом не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, 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 компетенцией, о чем уполномоченным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется отделом в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в [пункте 4.3](#) настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и в адрес Губернатора Ульяновской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения за исключением случая, указанного в [подпункте 4.9](#) настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес Главы администрации, Администрации или должностного лица Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении

неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Главы администрации, Администрации или должностного лица Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Глава администрации, Администрация или должностное лицо Администрации при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, Главе администрации района, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имущества должностного лица либо членов его семьи.

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Главы администрации района, Администрации, должностных лиц администрации.

4.12. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Главы администрации, Администрации или одному и тому же должностному лицу администрации. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности

прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Главы администрации, Администрации или одному и тому же должностному лицу Администрации.

4.12.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трех обращений одним и тем же должностным лицом Администрации, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес Главы администрации, Администрации, должностных лиц Администрации обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по котором с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение отделом списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ с указанием реквизитов (номер и дата регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов в обращении не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес Главы администрации, Администрации и должностного лица Администрации.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращенных сроков предоставления представления ответа заявителю, в том числе «Срочно»

(«Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается отделом заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействия) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным лицом Администрации, которому оно адресовано.

4.18. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, и оно списывается «в дело» начальником отдела после согласования с уполномоченным лицом.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению отделом в государственный орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

2) в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностного лица, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

5) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

6) уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

7) докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

8) в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке ответа заявителю:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия(бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа заявителю в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем, указанным в ЭРК уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю лицом, исполняющему его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в отдел.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу Администрации допускается по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в отдел обращения, ошибочно направленного должностному лицу Администрации, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

Обращения, ошибочно направленные в исполнительные органы Ульяновской области и органы местного самоуправления, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются указанными органами в течение 7 дней со дня регистрации в этих органах в соответствующие государственные органы,

органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя и Администрации.

4.25. При оценке ответов заявителям работники отдела осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) дата и исходящий номер;
 - б) ссылка на дату и номер обращения;
 - в) ссылка на источник поступления обращения;
 - г) должность, фамилия и инициалы, подпись исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;

5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано»;

8) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

9) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.26. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.27. Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных Губернатору Ульяновской области, Председателю Правительства Ульяновской области, Заместителей председателя Правительства, Председателя Законодательного собрания Ульяновской области, Уполномоченного по правам человека в Ульяновской области перенаправленных в Администрацию для рассмотрения в пределах его компетенции, подписывают Глава администрации или лицо, исполняющее его обязанности.

4.28. Уполномоченное лицо сокращает сроки представления документированной информации о результатах рассмотрения обращений, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела до 12 дней в случае получения запроса о представлении документов и материалов и до 25 дней в случае получения обращения. При этом документированная информация на подпись Главе администрации, либо

лицу, исполняющее его обязанности, представляется за 2 дня до истечения установленного в поручении срока.

4.29. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо и адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.30. Исполнитель дела делает отметку об исполнении поручения о рассмотрении обращения в электронной карточке резолюции, прилагает сканированный образ ответа заявителю, создает краткий отчет об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения, адресованные нижестоящим исполнителям, и обеспечивает привязку ответа заявителю к ЭРК обращения.

4.31. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Администрации ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.32. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в текущем архиве отдела, в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Администрации.

4.33. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению, имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма должностного лица администрации района. Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Главой администрации, Первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации, начальниками управлений и другими должностными лицами Администрации, руководителями отраслевых подразделений Администрации в соответствии с графиком проведения личного приёма, утверждённым Главой администрации.

5.1.1. На личный прием к должностным лицам, указанным в [пункте 5.1](#) настоящего раздела, можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение в приемной Администрации.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Администрации, указанным в [пункте 5.1](#) настоящего раздела, утверждаются данными должностными лицами Администрации в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Администрацию и/или содержащих просьбы о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностными

лицами Администрации, указанными в пункте 5.1 настоящего раздела предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц Администрации, указанных в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Приглашение заявителя на личный прием осуществляется с использованием телефонной связи и (или) посредством направления соответствующего приглашения по адресу электронной почты не позднее чем за 2 дня до даты, указанной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Главой администрации района осуществляет отдел.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, начальниками управлений и другими должностными лицами Администрации возлагается на работника отдела Администрации.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма руководителями отраслевых подразделений Администрации возлагается на лица, ответственными за работу с обращениями граждан в отраслевых подразделениях Администрации.

Личный приём должностными лицами Администрации осуществляется по предварительной записи в отделе по абонентскому номеру телефона 8-84(231)2-19-56 с предоставлением документа удостоверяющего личность.

5.6. Работник отдела Администрации и лица, ответственные за работу с обращениями граждан в отраслевых подразделениях Администрации, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме Главой администрации, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, начальниками управлений и другими должностными лицами Администрации, руководителями отраслевых подразделений Администрации, в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Работник отдела Администрации, лица, ответственные за работу с обращениями граждан в отраслевых подразделениях Администрации, формируют для Главы администрации, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, начальников управлений и других должностных лиц Администрации, руководителей отраслевых подразделений Администрации, осуществляющих личный приём, папку, содержащую материалы к личному приёму.

5.8. На личном приёме должностные лица Администрации, указанные в пункте 5.1 настоящего раздела, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у

заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Отдел осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Личный прием в приемной Администрации района проводится в соответствии с утвержденным графиком: первая и третья среда месяца с 13.00 до 15.00, согласно живой очереди.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной прием обладают одновременно несколько заявителей, прием указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.11. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма работником отдела.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, работником отдела, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала. При этом карточка личного приема не заводится.

5.12. Работник отдела обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

- 1) выясняет интересующие заявителей вопросы;
- 2) устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

- 3) оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.13. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя работником отдела собирается информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.14. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия, необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя работником отдела даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах, по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

5.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в модуле «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.16. В ходе личного приёма руководителем аппарата Администрации, отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.17. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в модуле «Обращения граждан».

5.18. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.19. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.20. Глава администрации утверждает график выездных личных приёмов должностными лицами Администрации в населённые пункты муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области (далее – график выездных личных приёмов).

5.21. Отдел осуществляет:

1) подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до администраций сельских поселений муниципального образования «Чердаклинский район» Ульяновской области, направляет график выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте, в средствах массовой информации;

2) регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных приёмов, в модуле «Обращения граждан», направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

Должностные лица Администрации представляют карточки выездных личных приёмов в отдел в течение рабочего дня, в который осуществлён выездной личный приём.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. Должностное лицо Администрации по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Администрации предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.2. Должностное лицо Администрации при направлении первичных обращений, поступивших в Администрацию, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо Администрации вправе принять к рассмотрению поступившие в Администрацию обращения, являющиеся:

1) неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, в адрес или на имя которых оно поступило;

2) первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов, на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления.

6.4. Администрация или должностное лицо Администрации при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Администрации за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

6.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией муниципального образования «Чердаклинский район» понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Чердаклинского района Ульяновской области (далее – территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

1) в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

2) в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

1) доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

2) доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Администрацией мерах по обращениям.

7.9. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

- 1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;
- 2) оперативные информационные обзоры обращений заявителей;
- 3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;
- 4) информационные обзоры обращений заявителей.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Администрации и ответственность должностных лиц Администрации за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Администрацию для принятия мер, возлагается на должностное лицо Администрации, руководителя отраслевого подразделения Администрации, назначенное соответствующим правовым актом Администрации.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, осуществляет отдел.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- 3) выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителе), от которого (которых) поступило обращение;
- 4) подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
- 5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
- 6) предоставление информации должностному лицу Администрации для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя:

- 1) соответствие законодательству сроков рассмотрения обращений;
- 2) своевременность принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

- 1) проверок:
 - а) объективности и полноты, принятых мер при рассмотрении обращений;
 - б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
 - в) соответствия законодательству работы с обращениями в администрации района;
 - г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;
- 2) совещаний по вопросам:
 - а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
 - б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
 - в) выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- 1) текущий (ежедневный);
- 2) оперативный (еженедельный);
- 3) упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

8.6. Должностные лица Администрации привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.7. Персональная ответственность должностных лиц Администрации за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

8.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции отделом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Главы администрации района и Администрации

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Администрацию района.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Главы администрации и Администрации, то он направляется отделом в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса отдел сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Администрации. В случае, если Администрация не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в администрации района.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Администрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке

ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Главы администрации и Администрации подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной связи, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы администрации района и Администрации;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Главой администрации и Администрации, проведении анализа деятельности Главы администрации и Администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредставлении информации о деятельности Главы администрации и Администрации по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.9. На запрос в устной форме работником отдела по абонентскому номеру телефонной связи предоставляется следующая информация:

- 1) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Администрации, общественной приемной Администрации;
- 2) о порядке и времени личного приема должностными лицами Администрации;
- 3) об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- 4) о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с

обращениями;

5) о фамилии, имени, отчестве и абонентском номере телефонной связи исполнителя;

6) о регистрационном номере поступившего в Администрацию обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации района и уполномоченных лиц.

9.10. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся отделом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

9.11. Устные сообщения, поступившие по абонентским номерам телефонной связи в Администрацию, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) N 8-ФЗ, регистрации в модуле "Обращения граждан" не подлежат.

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в [пункте 9.11](#) настоящего раздела, работником отдела, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Главы администрации, Администрации, должностных лиц Администрации.