

Утверждена  
постановлением Администрации  
муниципального образования  
«Рославльский район»  
Смоленской области  
от 21.06.2024 № 1011

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан,**  
**поступивших на имя Главы муниципального образования «Рославльский**  
**район» Смоленской области, в адрес Администрации муниципального**  
**образования «Рославльский район» Смоленской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области, в адрес Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших на имя Главы муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее — Глава муниципального образования), в адрес Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее - Администрация), а также определяет порядок личного приема граждан.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации, в том числе прием, регистрацию и учет поступивших обращений граждан, организует Отдел по местному самоуправлению Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее - Отдел).

## **2. Порядок работы с обращениями в письменной форме**

### **2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме**

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено почтовым отправлением по адресу: 216500, Смоленская область, г. Рославль, пл. Ленина, д.1, передано лично в Отдел непосредственно гражданином, его представителем, принято в ходе выездного личного приема граждан, принято в ходе личного приема Главы муниципального образования.

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Смоленской области и на официальном сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» <https://roslavl.ru> который является официальным сайтом Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее — официальный сайт Администрации).

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации проверяются специалистами Отдела на безопасность вложения, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.3. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «обращения в письменной форме нет». Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.1.4. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистами Отдела.

2.1.5. Обращения в письменной форме на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом Отдела. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления.

2.1.6. Для приема обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. В случае направления обращения на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации на официальный адрес электронной почты Администрации в день

обработки входящей корреспонденции обращения экспортируются в систему «Дело Про».

2.1.7. Обращения граждан, поступившие по системе электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в систему «Дело Про».

## **2.2. Регистрация обращений в письменной форме**

2.2.1. Все, поступающие на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации обращения в письменной форме, в том числе в форме электронных документов, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, регистрируются в системе «Дело Про» в течение трех рабочих дней с момента их поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа муниципального образования, руководителя структурного подразделения Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.3. На первой странице обращения на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата, номер регистрации).

2.2.4. В электронную учетную карточку системы «Дело Про» (далее - электронная учетная карточка) вносятся: дата регистрации; регистрационный номер; фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес; социальный статус (гражданин); телефон (при наличии); вид текста обращения (обращение, необращение); e-mail (при наличии); тип обращения заявителя (запрос, контроль, особый контроль, письмо, протокол); кратность поступления обращения (неоднократное, первичное, повторное); рубрика обращений граждан (анонимное обращение, жалоба, заявление, необращение, поручение, предложение); фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение; наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.5. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. В регистрационной карточке проставляется отметка «коллективное обращение». Коллективные обращения без указания фамилий, подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), коллектива, из которых они поступили.

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «ФИО» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

### **2.3. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме**

2.3.1. Обращения, поступившие на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Администрации.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения в письменной форме исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Глава муниципального образования, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **2.4. Направление обращений в письменной форме на рассмотрение**

2.4.1. Специалисты Отдела, осуществляя работу с обращениями, в день регистрации обращений передают их в электронном виде или на бумажном носителе на рассмотрение Главе муниципального образования для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава муниципального образования определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. В поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, комиссионно с выездом на место, с участием заявителя, с проведением собрания, сходов граждан и другие.

2.4.2. Поступившие письма с оценкой деятельности Администрации, ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных

учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации сообщается гражданину.

2.4.3. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7-ми дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Уведомления о переадресации обращений подписываются Главой муниципального образования.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5-ти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Смоленской области с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области или должностных лиц, копия обращения в течение 7-ми дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области или соответствующим должностным лицам, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.8. В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного

подразделения Администрации или органа местного самоуправления муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения Администрации или органа местного самоуправления муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области для рассмотрения в порядке подчиненности. В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения Администрации или органа местного самоуправления «Рославльский район» Смоленской области, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения Администрации или органа местного самоуправления муниципального образования «Рославльский район» для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.10. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из Администрации, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо, в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течение 7-ми дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

## **2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме**

2.5.1. В структурных подразделениях Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений;

- при необходимости организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей), составляет акт;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту обращения в письменной форме заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка. Обращения в письменной форме одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме Главой муниципального образования рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем. Заявителю также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан Главой муниципального образования. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация о порядке организации личного приема граждан Главой муниципального образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Обращения в письменной форме, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в адрес Администрации муниципального образования, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение 7-ми дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем 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.

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

2.5.10. В случае если в обращении в письменной форме 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, должностное лицо или руководитель структурного подразделения Администрации 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 на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в адрес Администрации обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в адрес Администрации обращения, текст которого не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.14. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления властью.

2.5.15. При поступлении в адрес Администрации просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было перенаправлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, должностное лицо информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения



данного обращения в течение 7-ми дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право. По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

## **2.6. Ответы на обращения в письменной форме**

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращение в письменной форме должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения. В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на обращение в письменной форме заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу, указанному в обращении, поступившем на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащиеся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятия мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются Главой муниципального образования, а также могут подписываться Первым заместителем и заместителями Главы муниципального образования.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде или по почте.

2.6.11. Проекты ответов в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Смоленской областной Думы, Правительство Смоленской области о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в адрес Администрации, готовятся соответствующими структурными подразделениями Администрации и подписываются Главой муниципального образования либо Первым заместителем и заместителями.

2.6.12. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ, преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует должностное лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится, и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5-ти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, при этом персональную ответственности несут все

исполнители. В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.6.14. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **3. Порядок работы с устными обращениями граждан**

#### **3.1. Организация проведения личного приема граждан Главой муниципального образования**

3.1.1. Личный прием граждан проводит Глава муниципального образования. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении – кабинете Главы муниципального образования.

Информация о дате и месте личного приема граждан Главой муниципального образования, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области и размещается на информационных стендах в вестибюле Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области.

3.1.2. Организацию личного приема граждан Главы муниципального образования осуществляет Отдел.

3.1.3. Запись на личный прием производится специалистами Отдела.

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

3.1.4. При приеме граждан в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.5. Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема. Данная информация заносится в журнал регистрации приема граждан.

3.1.6. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина (далее - карточка личного приема). В учетную карточку приема вносятся: дата регистрации; регистрационный номер; фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес; телефон (при наличии); признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); содержание вопроса, которое должно быть ясным, понятным, отражать его суть; результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.7. Специалист Отдела, ответственный за организацию личного приема, дает заявителю исчерпывающие разъяснения о порядке организации личного приема граждан, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.1.8. Глава муниципального образования осуществляет личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

3.1.9. Личный прием Главой муниципального образования ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.1.10. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального образования с участием заместителей, руководителей структурных подразделений Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.1.11. Карточки личного приема Главой муниципального образования оформляются специалистами Отдела в день проведения приема

3.2.12. По окончании личного приема Глава муниципального образования доводит до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.1.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.14. Главой муниципального образования может быть принято решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.1.15. Поручения и (или) рекомендации Главы муниципального образования, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.1.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации специалистами Отдела в течении трех дней с момента проведения личного приема граждан и передается на рассмотрение исполнителю, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.1.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.1.158. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема специалистами Отдела.

3.1.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией (на обращениях проставляется штамп «Принято на личном приеме»),

3.1.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

## **3.2. Организация проведения выездного личного приема граждан**

3.2.1. Организация проведения выездного личного приема граждан осуществляется специалистами Отдела.

3.2.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Отделом по согласованию с Главой муниципального образования по результатам анализа поступающих обращений.

3.2.3. График выездного личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области и направляется в Администрации сельских поселений Рославльского района Смоленской области для обеспечения информирования граждан о графике работы выездной приемной в средствах массовой информации и общественных местах.

3.2.4. В рамках работы выездного приема граждан может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.2.5. Прием граждан в ходе работы выездной приемной осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.6. Гражданин, участвующий в личном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2.7. В ходе выездного приема граждан, на каждого заявителя оформляются карточки личного приема.

3.2.8. Глава муниципального образования, ведущий выездной личный прием граждан в ходе выездного личного приема, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке «Резолюция».

3.2.9. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента проведения личного приема.

3.2.10. В ходе работы выездной приемной гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией (на обращениях проставляется штамп «Принято на личном приеме»).

3.2.11. В случае если в обращении в письменной форме, принятом в ходе выездного приема граждан, содержится просьба о личном приеме Главой муниципального образования, при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан Главой муниципального образования, а также направляются письменные разъяснения в установленные сроки.

#### **4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации, осуществляют должностные лица Администрации в соответствии с их обязанностями, Главой муниципального образования. При этом должностные лица Администрации, ответственные за рассмотрение обращений также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за своевременным рассмотрением обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается Главой муниципального образования, Первым заместителем и заместителями.

4.4. В структурных подразделениях Администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделениях Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных и многократных обращений.

4.6. Обращения, поступающие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, Правительства Смоленской области, депутатов Смоленской областной Думы, ставятся на контроль.

4.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью системы электронного документооборота.

4.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает: постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения; снятие обращений с контроля.

## **5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы Администрации, об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение Администрации: 216500 Смоленская область, город Рославль, пл. Ленина, д.1.

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00. выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон приемной Администрации, по обращениям граждан: +7(481345) 4-11-50. Справочный телефон специалистов Отдела, ответственных за работу с обращениями граждан: +7(48134) 6-41-62.

Адрес электронной почты Администрации: [administrator@roslavl.ru](mailto:administrator@roslavl.ru).

Официальный сайт Администрации: <https://roslavl.ru>.

5.3. Информирование граждан в Администрации осуществляется при непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании; размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации. Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме. При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в холле Администрации размещаются следующие материалы: настоящая Инструкция; тексты федеральных и областных законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

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