

Утверждена
постановлением Администрации
муниципального образования
«Рославльский район»
Смоленской области
от 09.02.2016 № 214

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

(в редакции постановлений Администрации муниципального образования «Рославльский район»
Смоленской области от 09.03.2016 № 406, от 14.02.2018 № 265, от 28.09.2018 № 1722,
от 01.03.2019 № 380)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 59 -ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок, последовательность и сроки приема, регистрации, организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (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), (далее также - обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

1.2. Работу с обращениями граждан, поступившими на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации организует Комитет по местному самоуправлению Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области (далее - Комитет).

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.roslavl.ru>); (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

- на информационных стендах.

2.2. Сведения о Комитете:

- местонахождение: площадь Ленина, дом 1, город Рославль;

- почтовый адрес: пл. Ленина, д. 1, г. Рославль, Смоленская область, 216500;

- (абзац утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406);

- контактные телефоны: 8 (48134)4-13-40, 6-41-62, 4-18-50.

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

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками Комитета ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 16 часов, при личном обращении граждан или их представителей в приемную Администрации, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: пл. Ленина, д.1, г. Рославль, Смоленская область, 216500;

- передано лично в Администрацию, расположенную по адресу: площадь Ленина, дом 1, город Рославль;

- опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в вестибюле здания Администрации.

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо по адресу электронной почты: administrator@roslavl.ru. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

3.1.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.1.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.6. Обращение, поступившее в Администрацию, должностному лицу или на имя Главы муниципального образования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

(пункты 3.1.4-3.1.6 введены постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406)

3.2. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет путем присвоения ему порядкового номера в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - АСЭДО).

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

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации обращения Комитет передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме

электронного документа, на рассмотрение Главе муниципального образования или его заместителю.

3.3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, должностного лица или Главы муниципального образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406)

3.3.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации в письменной форме. Кроме того, на поступившее на имя Главы муниципального образования, в адрес Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п.3.5.2. настоящей Инструкции на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (пункт введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 14.02.2018 № 265)

3.4. Права гражданина при рассмотрении обращения

(подраздел введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406)

При рассмотрении обращения Администрацией, должностным лицом или Главой муниципального образования гражданин имеет право:

3.4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.4.2. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.3. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.4.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.5-5.7, 5.9 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 5.22 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о

переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов. (пункт введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 14.02.2018 № 265)

3.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

(подраздел введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406)

3.5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию, к должностному лицу или на имя Главы муниципального образования с критикой деятельности Администрации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.»;

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют специалисты Администрации в соответствии с их обязанностями, установленными областными и муниципальными правовыми актами, Глава муниципального образования и его заместители, руководители муниципальных учреждений, организаций, должностные лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.2. Периодичность и формы осуществления такого контроля устанавливаются Главой муниципального образования.

4.3. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального образования и (или) в адрес Администрации в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется Комитетом.

4.4. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль

производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

4.5. Комитет осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

4.6. (пункт утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722).

4.7. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, а также парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатские запросы). (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

4.8. (пункт утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722).

4.9. По решению Главы муниципального образования или его заместителя на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.10. (пункт утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722).

4.11. (пункт утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722).

4.12. (пункт утратил силу постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406).

4.13. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется Комитетом путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

4.14. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, подлежат представлению в Комитет в течение 3 дней со дня исполнения. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

4.15. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, специалисты Комитета проверяют соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении

поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

4.16. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, специалисты Комитета проверяют наличие необходимых реквизитов документа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации (далее – Инструкция по делопроизводству), анализируют содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;
- раскрытия всех установленных обстоятельств;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;
- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.17. Для оценки всесторонности рассмотрения письменного обращения, обращения, поступившего в виде электронного документа, могут быть привлечены иные органы местного самоуправления, должностные лица.

4.18. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют пункту 4.16 настоящего раздела, Главой муниципального образования или его заместителем принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

О неустранении недостатков в отведенный срок, заместитель Главы муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области – управляющий делами докладывает Главе муниципального образования.

5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

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

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;
- при переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности обязан сдать по акту все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений в Администрации;

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5 настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции Главы муниципального образования или его заместителя рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на коллективное обращение граждан направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме,

одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи) либо заявителю, указавшему адрес электронной почты (почтовый адрес), с пометкой «для доведения до сведения заинтересованных лиц. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

5.5. Граждан вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом). (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6.1. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(пункт введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 14.02.2018 № 265)

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган,

орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае принятия решения о прекращении переписки очередное письменное обращение гражданина или обращение, поданное в форме электронного документа по такому вопросу, направляется Главе муниципального образования, принявшему решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, для списания в архив. О списании в архив письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поданного по вопросу (вопросам), переписка по которому (которым) прекращена, автор указанного обращения не уведомляется.

5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в учреждения, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава муниципального образования или его заместители.

5.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), депутатские запросы (запросы члена Совета Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации) о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

Ответы на обращения граждан по поручениям, указанным в абзаце первом настоящего пункта, подписывают Глава муниципального образования заместители и его заместители. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

5.12. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если Главой муниципального образования, заместителями, должностными лицами, ответственными за его рассмотрение, всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

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

5.15. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.16. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

5.18. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

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

5.20. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов Глава муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.21. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется течение пяти дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Смоленской области и Губернатору Смоленской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.6 настоящей Инструкции. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 01.03.2019 № 380)

5.22. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.3.3. настоящей Инструкции на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (пункт введен постановлением Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 014.02.2018 № 265).

6. Организация проведения личного приема граждан Главой муниципального образования

6.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении – кабинете Главы муниципального образования.

6.2. Личный прием граждан проводят Глава муниципального образования или его заместители (далее - должностные лица, ведущие личный прием). Должностные лица, ведущие личный прием, несут персональную ответственность за его проведение.

6.3. Организацию личного приема граждан Главы муниципального образования осуществляет Комитет.

6.4. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема) Главой муниципального образования или заместителями.

6.5. График приема размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации, на информационных стендах в вестибюле Администрации и в приемной Администрации. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

6.6. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится специалистами Комитета за день до планируемого личного приема с 9 до 18 часов.

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

Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, прекращается за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан.

(пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 09.03.2016 № 406).

6.7. В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения специалистом Комитета в электронную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

6.8. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.9. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.11. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием переводчика.

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

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

6.14. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

6.15. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист Комитета направляет карточки личного приема для рассмотрения должностным лицам, ведущим личный приём.

7. Организация проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой муниципального образования, заместителями и другими должностными лицами возлагается на Комитет во взаимодействии с Главами муниципальных образований сельских поселений Рославльского района Смоленской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы граждан.

7.2. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Комитетом по согласованию с Главой муниципального образования по результатам анализа поступающих обращений.

7.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

7.4. Копия утвержденного Главой муниципального образования графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема граждан, направляется для сведения в Администрации сельских поселений Рославльского района Смоленской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием граждан.

7.5. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, населения сельских поселений муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области путем размещения в местах, доступных для граждан, в средствах массовой информации, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)

7.6. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Комитетом.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется должностными лицами, ведущими выездной личный прием.

7.8. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Комитет и Администрации сельских поселений Рославльского района Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

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

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

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

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации. (пункт в редакции постановления Администрации муниципального образования «Рославльский район» Смоленской области от 28.09.2018 № 1722)