**02.02.2024 г. №5**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**РАЙОННОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**УСТЬ-УДИНСКИЙ РАЙОН**

**СРЕДНЕМУЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 12.04.2019Г. № 19 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СРЕДНЕМУЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УСТЬ-УДИНСКОГО РАЙОНА»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 04 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», протестом Прокуратуры Усть-Удинского района, Уставом Среднемуйского муниципального образования, администрация Среднемуйского муниципального образования

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Внести следующие изменения и дополнения в постановление администрации от 12.04.2019 г. № 19 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан и проведении личного приема граждан в администрации Среднемуйского сельского поселения Усть-Удинского района»:

1.1. п.п. 1.3. п. 1 Инструкции после слов «в форме электронного документа» дополнить словами «в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. в п.п. 2.1., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 2.10., 2.13., в п.2; в п.3, в п. 4 Инструкции слова «письменном обращении» заменить на слова «обращении в письменной форме».

1.3. в п.п. 2.7. п. 2 Инструкции слова «адрес электронной почты» заменить словами «а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале», слово «которому» заменить словом «который».

1.4. п. 4 Инструкции дополнить п.п. 4.11 следующего содержания: «4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Среднемуйский Вестник» и разместить на официальном сайте администрации Среднемуйского муниципального образования http://среднемуйское.рф в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на себя.

Глава администрации

Среднемуйского муниципального образования Л.В.Макурина

Приложение

к постановлению

администрации Среднемуйского

муниципального образования

от 02.02.2024 №5

**Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан и проведении личного приема граждан в администрации Среднемуйского сельского поселения Усть-Удинского района**

1.Общие положения

1.1.Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан и проведения личного приема граждан в администрации Среднемуйского сельского поселения Усть-Удинского района (далее — Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Среднемуйского сельского поселения Усть-Удинского района (далее- Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее — письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан (далее — граждане) главой и специалистами Администрации.

1.2.Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, Уставом Среднемуйского сельского поселения Усть-Удинского района, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Среднемуйского муниципального образования, а также настоящей Инструкцией.

1.3.Граждане имеют право обращаться к главе Администрации:

1.в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2.в форме электронного документа в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на адрес электронной почты, Sr-Muia-Adm@yandex, через личный кабинет обращений граждан, размещенной на официальном сайте Среднемуйского муниципального образования;

3.лично (на личных приемах);

4.устно, в том числе по телефону.

2.Прием, учёт и первичная обработка обращений в письменной форме граждан

2.1. Обращение в письменной форме граждан, поступившие главе Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 666365, Иркутская область, Усть-Удинский район, с. Средняя Муя, ул. Рабочая, д. 5/2.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: Sr-Muia-Adm@yandex.ru.

2.2.Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы и специалистов Администрации, которые несут персональную ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3.Работу с обращение в письменной форме граждан, поступившими главе Администрации, а так же приём, регистрацию  поступивших в Администрацию обращении в письменной форме граждан организует и осуществляет ведущий инженер сектора ЖКХ и социальной политики.

2.4.Обращение в письменной форме граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главой Администрации.

2.5.При получении обращения в письменной форме проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. Обращение в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1.наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2.свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);

3.почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.7.Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1.свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);

2. а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения и если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3.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.

2.8.При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9.Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Администрации или решению исполнителя, в случае необходимости получения дополнительных сведений, либо уточнения указанных в обращении фактов.

2.10. Обращение в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.11.Не подлежат дальнейшему рассмотрению в Администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления письменные обращения граждан в случаях, если:

1.текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

2.в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган, в соответствии с его компетенцией;

3.в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

4.ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 2.11 настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 2.11 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.12.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.13.Если в обращении в письменной форме 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 Администрации, должностное лицо, либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.14.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.15.Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчётах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1.не предполагающие ответа;

2.не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3.не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;

4.не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятые этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5.связанные с рекламой товаров или услуг.

2.16.Подготовка ответов на обращение в письменной форме граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется специалистом Администрации, разработавшим правовой акт.

2.17.Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учётом сроков, указанных в судебных повестках.

3.Направление и регистрация обращений в письменной форме граждан

3.1.Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию. Регистрация обращений производится в журнале регистрации обращений граждан с указанием обязательных реквизитов:

1.дата поступления обращения;

2.регистрационный номер;

3.адрес места жительства заявителя, телефон;

4.содержание обращения;

5.резолюция руководства;

6.контроль, срок исполнения;

7.исполнитель;

8.отметка об исполнении документа.

3.2. Обращение в письменной форме, в течение одного рабочего дня, направляются главе Администрации для резолюции.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом 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 разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращения в письменной форме, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе Администрации.

3.3.На каждое поступившее обращение в письменной форме заполняется резолюционный лист, в котором указываются:

1.дата, номер регистрации;

2.Ф.И.О. исполнителей;

3.Содержание резолюции;

4.Срок исполнения;

5.Дата наложения резолюции.

Проверяется наличие обращений в письменной форме за два предыдущих года и в течение текущего года. При  наличии данных делается отметка в резолюционном листе о том, обращался ли гражданин ранее.

Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными обращениями являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.4.При регистрации в журнале заполняется информация о поступившем обращении:

1.дата поступления обращения;

2.номер регистрации;

3.повторность (многократность) обращения;

4.фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, сведения об объединении граждан. При регистрации коллективных обращений в письменной форме в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

5.социальная и льготная категория;

6.почтовый адрес или адрес электронной почты;

7.тема обращения;

8.суть обращения;

9.должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.5. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Администрации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6.Если обращение в письменной форме гражданина поступило из Общественной приёмной Губернатора Иркутской области, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

3.7.Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

3.8.На первой странице обращения в письменной форме гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется дата регистрации и входящий номер.

4.Порядок и сроки рассмотрения обращений в письменной форме граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1.Обращения граждан, поступившие в Администрацию и относящиеся к компетенции главы Администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2.Специалисты Администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.3.Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4.Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

4.5.В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6.Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Администрации.

4.7.Обращения, которые были направлены главе Администрации передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы Администрации указаны несколько фамилий исполнителей, оригинал обращения передается исполнителю, указанному первым, а остальным направляются копии обращения.

4.8.Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет ведущий инженер сектора ЖКХ и социальной политики. Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения согласно резолюции главы Администрации.

4.9.Рассмотрение обращений депутатов Думы Среднемуйского сельского поселения, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

4.10.Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.Формирование дел с обращениями граждан

5.1.Обращения граждан вместе с материалами, по результатам их рассмотрения, после снятия с контроля должностным лицом, либо уполномоченного на то лица, далее комплектуются документы и формируются (месяц, год) в дело, (папка) «Работа по обращению граждан».

5.2.В дело (папка) вкладываются пакеты документов обращений граждан.

5.3.Пакет документов обращений граждан состоит из:

1.подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2.резолюция должностного лица, либо уполномоченного на то лица;

3.письмо о переадресации обращения гражданина (при наличии);

4.письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5.экземпляр ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.4.Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дело, (папка) «Работа по обращению граждан» хранятся в Администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

6.Личный приём граждан

6.1.Личный приём граждан в Администрации проводится на основании настоящей Инструкции.

6.2.Личный приём граждан проводят:

-глава Администрации.

Личный приём граждан главой Администрации проводится вторая среда каждого месяца, с 14.00 до 17.00 часов.

6.3.Запись граждан на личный приём к главе Администрации осуществляет главный специалист организационно-правового сектора. Запись на личный прием главы администрации завершается за день до даты приема, далее живой очередностью.

При приеме граждан на личном приеме заполняется карточка личного приема граждан (приложение).

6.4.Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии, либо неадекватного поведения в записи и (или) в  личном приеме отказывается.

6.5.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6.В случае невозможности проведения личного приёма граждан главой Администрации, в связи с болезнью, отпуском, командировкой, главный специалист организационно-правового сектора Администрации, заблаговременно предупреждает граждан.

6.7.В случае переноса сроков личного приема граждан главой Администрации, о дате, времени и месте проведения личного приема заявителю сообщается дополнительно.

6.8.Непосредственно перед личным приемом главой Администрации граждан, специалистами Администрации проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1.создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2.регистрация граждан;

Специалист организационно-правового сектора Администрации устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, даты и времени обращения.

6.9.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданин. 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 приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

6.10. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.Прием граждан сотрудниками Администрации

7.1.Прием граждан сотрудниками Администрации осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией, ежедневно в помещении администрации без предварительной записи, в порядке очередности.

7.2.Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа к местам общественного пользования (туалетам), доступность для маломобильных групп населения.

7.3.Для ознакомления граждан с информационными материалами в помещении администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1.информационными стендами;

2.стульями и столами для оформления документов;

7.3.На информационном стенде размещается следующая информация:

1.извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2.порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

3.порядок получения консультаций;

4.порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

5.сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания – 15 минут) при личном приеме у должностного лица.

Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, сотрудники администрации подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1.о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2.о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

4.требований к оформлению письменного обращения;

5.мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

6.порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;

7.порядка и сроков рассмотрения обращений;

8.порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться и использованием средств автоинформирования.

7.4.Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставление письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому специалисту Администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

7.5.При проведении приема граждан специалисты администрации принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

Специалисты Администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист Администрации проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении, указывает дату принятия обращения.

7.6.В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист Администрации вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой помощи.

8.Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

8.1.Граждане вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2.Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Администрации.

8.3.Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложение к инструкции

о порядке организации работы

с обращениями граждан и

проведении личного приема

граждан в администрации

Среднемуйского сельского поселения

Усть-Удинского района

Карточка личного приема граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Дата обращения |  |
| Ф.И.О. заявителя |  |
| Документ удостоверяющий личность |  |
| Место регистрации |  |
| Место фактического проживания |  |
| Первичное/вторичное обращение (повод для вторичного обращения) |  |
| Характер обращения (жалобы, заявления) |  |
| Дата, результат рассмотрения (дано разъяснение, удовлетворена, отклонена) |  |
| Примечание |  |