****

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВО-ПОСАДСКОГО

# МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.11.2023 № 608-п

**Об утверждении** **Инструкции об организации рассмотрения**

**обращений граждан в администрации Гаврилово-Посадского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях определения порядка организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации, Администрация Гаврилово-Посадского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в администрации Гаврилово-Посадского муниципального района (далее - Инструкция) согласно приложению и ввести ее в действие с 01.12.2023.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации обеспечить соблюдение Инструкции, утвержденной настоящим постановлением.

3.Опубликовать настоящее постановление в сборнике «Вестник Гаврилово-Посадского муниципального района» и разместить на официальном сайте администрации Гаврилово-Посадского муниципального района.

4.Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

**Глава Гаврилово-Посадского**

**муниципального района В.Ю.Лаптев**

Приложение к постановлению

администрации Гаврилово-Посадского

муниципального района

от 20.11.2023 № 608-п

**ИНСТРУКЦИЯ**

**об организации рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Гаврилово-Посадского муниципального района**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилово-Посадского муниципального района(далее соответственно - Инструкция, Администрация) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрация.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Администрацию 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), а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100051&field=134&date=06.06.2022) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. Должностные лица Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом муниципальной службы Администрации (далее - Отдел).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Администрации несут руководители структурных подразделений Администрации.

6. Обработка персональных данных обратившихся в Администрацию граждан обеспечивается в соответствии с [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=369771&dst=100015&field=134&date=06.06.2022) обработки персональных данных в Администрации Гаврилово-Посадского муниципального района.

7. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

**II. Порядок информирования граждан об организации**

**рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Администрации: 155000, Ивановская область, г. Гаврилов Посад, ул. Розы Люксембург,д.3

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной Администрации: 155000, Ивановская область, г. Гаврилов Посад, ул. Розы Люксембург,д.3 каб.24.

10. Информация о режиме работы Администрации размещается в разделе «Контакты» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Администрации).

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Администрации по адресу http://www.гаврилово-посадский.рф/

12. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Администрации.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Администрации, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом по номеру телефона, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Администрации.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Администрации, информационно-справочная работа организуется в этом структурном подразделении, осуществляется по номерам телефонов, размещенным в разделе «Контакты» на официальном сайте Администрации.

14. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений почтовом адресе, факсе, месторасположении Администрации размещена в разделе «Контакты» на официальном сайте Администрации, а также предоставляется должностными лицами Администрации.

15. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Администрации.

16. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в здании Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

**III. Прием и регистрация обращения**

17. Поступающие в Администрацию письменные обращения принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел. Поступающие в Администрацию обращения в форме электронного документа направляются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел.

18. Гражданин в своем письменном обращении в Администрацию в обязательном порядке указывает 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.

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

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами Отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Администрации.

21. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами Отдела:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

22. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами Отдела составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Отдела.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

23. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами Отдела возвращаются на почту невскрытыми.

24. Гражданин в своем обращении, направляемом в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

25. Регистрация обращений осуществляется должностными лицами Отдела.

26. На каждое поступившее в Администрацию обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

27. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с регистрационным номером и датой обращения.

28. Должностные лица Отдела при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляют действия по проверке поступивших обращений на повторность.

29. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

30. Повторными считаются обращения, поступившие в Администрацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

31. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

32. Поступившие обращения после регистрации в зависимости от содержания докладываются руководителем аппарата, начальником Отдела (далее- Руководитель аппарата) Главе Гаврилово-Посадского муниципального района (далее- Глава района).

33. После рассмотрения Главой района обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел.

34. Отделом исполнение обращений, доложенных Главе района, берется на контроль.

35. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является структурное подразделение Администрации или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Администрации, не указанных в качестве соисполнителей.

36. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

**IV. Организация рассмотрения обращений в структурных**

**подразделениях Администрации**

37. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Администрации его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Администрации принимает решение о его возврате в Отдел, ответственный за делопроизводство с резолюцией о причине возврата для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности в указанное в резолюции структурное подразделение Администрации.

38. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, структурное подразделение - исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Администрации, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

39. Передача обращений из одного структурного подразделения Администрации в другое осуществляется только через Отдел на основании резолюции руководителя структурного подразделения Администрации либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Администрации, которому необходимо направить обращение для рассмотрения. Ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Администрации контролирует принятие к рассмотрению переданного обращения.

40. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Администрации о принадлежности обращения, окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Администрации в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы администрации и начальниками управлений (отделов).

41. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

42. Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100061&field=134&date=06.06.2022) Закона, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=18&field=134&date=06.06.2022) Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ готовится на бумажном носителе с собственноручной визой руководителя структурного подразделения Администрации.

43. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и на бумажном носителе с собственноручной визой руководителя структурного подразделения Администрации по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. На поступившее в Администрацию 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100035&field=134&date=06.06.2022) Закона на официальном сайте Администрации.

44. В случае поступления в Администрацию обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

45. Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

46. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в [пункте 49](#p108) настоящей Инструкции, также может являться:

а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

в) некорректность содержания электронного сообщения.

47. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации возвращается структурным подразделением - ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Отделе снимается копия обращения для последующего хранения.

48. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

49. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрацию сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

50. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

51. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и поручает исполнителю подготовить письмо в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

52. В случае, 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.

53. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Администрацию либо его должностному лицу.

54. Общий срок рассмотрения обращений в Администрации по существу определяется в соответствии с [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=06.06.2022).

55. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

56. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

57. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Администрации принимается Главой района или заместителями главы Администрации. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел.

58. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения - ответственного исполнителя.

59. Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина (далее - ответ гражданину), в случае отсутствия ответа структурного подразделения - соисполнителя, проект ответа гражданину визируется соответствующим структурным подразделением - соисполнителем рассмотрения обращения.

60. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

61. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

62. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, завизировавшего его, запрещается.

63. При направлении на визирование и подпись исходящих писем на бумажном носителе Главе района, заместителю главы Администрации основной исполнитель прикладывает соответствующее обращение в качестве основания подготовки письма.

64. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Администрации, подписанными руководством структурных подразделений Администрации, могут готовиться за подписью заместителя главы Администрации.

65. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

66. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, подписанные Главой района, заместителями Главы администрации, а также ответы на обращения, взятые на контроль Отдела, направляются в Отдел для регистрации и отправки адресатам.

67.Ответы на электронное обращение, поступившее через Единый портал, формируются в системе путем заполнения соответствующих разделов карточки ответа и направляются исполнителем на согласование, а затем и подписание руководителем. После утверждения ответа руководителем, карточка обращения распечатывается и направляется в Отдел на хранение.

**V. Порядок направления ответа на обращение**

68. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки:

-почтового ящика Администрация (отправка по электронной почте);

-единый портал

б) почтовой связью.

Дата исполнения обращения проставляется вручную в соответствующие поля каждой входящей и исходящей РКК.

69. Отправка ответов на обращения, взятые на контроль, производится должностными лицами Отдела всеми видами отправки.

Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется почтовой связью.

70. Ответ гражданину, направляемый по электронной почте, сформированный после подписания электронного документа, корректного формирования его реквизитов и другие исходящие письма по обращениям граждан в форме электронного документа, направляются ответственными за делопроизводство или исполнителями в структурных подразделениях Администрации по электронным адресам получателей.

71. В случае, если обращение гражданина направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и в адрес гражданина, ответственные за делопроизводство или исполнители в структурных подразделениях Администрации направляют такие документы почтовой связью.

72. При направлении ответа гражданину на бумажном носителе ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Администрации формируют комплект исходящих ответов гражданину на отправку. Сотрудники Отдела в день получения подписанных собственноручно документов проставляют в ответах гражданину на бумажном носителе исходящую дату и номер.

73. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Администрации проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

**VI. Порядок завершения работы с обращением**

74. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

75. На каждом обращении в письменной форме после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя делается надпись "В дело", ставится личная подпись соответствующего руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Администрации и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину в письменной форме формируются в дела в Отделе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

76. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на контроль Отделом, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Отдела.

**VII. Организация личного приема граждан**

77. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Администрации. Для этого они оборудуются:

средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

доступными местами хранения верхней одежды граждан.

78. Вход в здание, в котором располагается приемная Администрации, оборудуется информационной табличкой (вывеской).

79. Места получения информации о работе с обращениями в Администрации оборудуются информационными стендами и телефонной связью.

80. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

81. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

82. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

83. Личный прием граждан руководством Администрации, руководителями структурных подразделений Администрации по вопросам, относящимся к полномочиям Администрации, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым постановление Администрации.

84. Руководством Администрации осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Администрации.

85. Организацию личного приема граждан руководством Администрации осуществляет Отдел путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Администрации;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Администрации, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Администрации, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

86. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Администрации осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений Администрации путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в Отдел не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

**VIII. Проведение личного приема**

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

88. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема граждан.

89. Должностные лица Отдела, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в приемной Администрации (далее - работники приемной Администрации), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

90. При проведении личного приема граждан работники приемной Администрации вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Администрации для совместного приема с использованием внутриведомственной телефонной связи.

91. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в РКК личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

92. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

93. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

94. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

**IX. Анализ обращений**

95. Отдел обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям Администрации в пределах полномочий;

96. Отдел обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководству Администрации.

**X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

97. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

98. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

99. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя, а так же сотрудниками Отдела.

100. Отдел осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

101. В ходе осуществления такого контроля должностные лица Отдела имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

102. Отдел еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

103. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

104. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

105. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

106. Руководство структурных подразделений Администрации должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

107. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.