

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"СТАРОМАЙНСКИЙ РАЙОН" УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

28.12.2024

№ 1271

Экз. № \_\_\_\_\_

р.п. Старая Майна

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Губернатора Ульяновской области от 22.07.2024 № 82 «О дополнительной гарантии рассмотрения обращений участников специальной военной операции и членов их семей» Администрация муниципального образования «Старомайнский район» постановляет:

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

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Старомайнский район» от 30.03.2016 № 168 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации муниципального образования «Старомайнский район».

3. Обеспечить изучение и соблюдение Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области руководителями отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области.

4. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании - Муниципальное образование «Старомайнский район» ([stmaina.gosuslugi.ru](http://stmaina.gosuslugi.ru)).

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Администрации  
муниципального образования  
«Старомайнский район»

Л.М.Чуваева

УТВЕРЖДЕНА

постановлением  
Администрации  
муниципального образования  
«Старомайнский район»

от 28.12.2024 № 1271

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями и запросами граждан и организаций**  
**в Администрации муниципального образования «Старомайнский район»**  
**Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящей Инструкцией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Главы администрации муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области (далее - Глава администрации) от граждан и организаций (далее - заявитель), обращений в письменной форме, форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Главы администрации (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам (далее - необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приёма граждан Главой администрации.

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

1) обращение - направленные Главе администрации, должностному лицу администрации муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области (далее - Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) - (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Главе администрации, должностным лицам Администрации;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Администрации и её должностных лиц;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

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

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

19) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

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

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

22) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права,

правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции - направление Главой администрации, а в случае временного отсутствия Главы Администрации - лицом, исполняющим его обязанности, обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

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

26) уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

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

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

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

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом N 8-ФЗ срока ответа на запрос;

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

27) исполнитель - должностное лицо органа местного самоуправления, уполномоченное на рассмотрение обращения;

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

29) анонимное обращение - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, Главе администрации о предоставлении информации о деятельности Администрации;

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

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

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

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

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация,



если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

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

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Главы администрации и должностных лиц Администрации;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы администрации и должностных лиц Администрации;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Главой Администрации, о проведении анализа деятельности Главы Администрации и должностных лиц Администрации либо подведомственных ей организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

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

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

36) официальный сайт - сетевое издание - Муниципальное образование «Старомайнский район» ([stmaina.gosuslugi.ru](http://stmaina.gosuslugi.ru)), содержащий информацию о деятельности Администрации, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Администрации;

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

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

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

40) сотрудник - муниципальный служащий, а также лицо занимающее должность, не отнесённую к должности муниципальной службы или работник муниципального учреждения подведомственного Администрации;

41) необращение - текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

42) текст, направляемый на ознакомление, - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

43) поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

44) приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

45) соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью).

1.4. Глава администрации, должностные лица Администрации обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, муниципально-правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Обращения и запросы рассматриваются Главой Администрации, должностными лицами Администрации, руководителями отраслевых отделов и функциональных органов Администрации, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.6. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приёма Главы администрации, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет Отдел делопроизводства, работы с обращениями граждан, контроля Администрации МО «Старомайнский район» (далее - отдел).

1.7. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются Главой администрации, либо лицом, исполняющим его обязанности (далее - уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками отдела и представленными в установленном порядке на доклад.

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

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

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

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

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

1.12. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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

1.14. Учёт и регистрация обращений, запросов и необращений, поступивших в адрес Главы администрации, должностных лиц Администрации осуществляется в модуле «Обращения граждан».

## 2. Учёт, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Главы администрации, должностных лиц Администрации непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Главе Администрации путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение Главе Администрации» на официальном сайте Администрации [stamina.gosuslugi.ru](http://stamina.gosuslugi.ru).

Обращения в форме электронного документа, направленные Главе администрации без заполнения формы в разделе «Отправить обращение Главе Администрации» официального сайта Администрации к рассмотрению не принимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение Главе Администрации» официального сайта Администрации.

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются специалистом по работе с обращениями граждан (далее - специалист) в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

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

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Главы администрации, должностных лиц Администрации по почте, принимаются сотруд-

ником отдела и затем передаются специалисту, который осуществляет их регистрацию в модуле «Обращения граждан».

2.7. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации специалистом в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию.

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

2.8. Обращения в устной форме, поступившие в ходе личного приёма, подлежат регистрации специалистом в модуле «Обращения граждан» в день их поступления в Администрацию.

2.9. Специалист проставляет штамп с указанием даты регистрации регистрационного номера обращения и формируется электронная регистрационная карточка (далее - ЭРК) в модуле «Обращения граждан».

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

- дата регистрации;
- фамилия (и), имя (имена), отчество (а) заявителя (ей) (последнее при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый (ые) адрес (а) заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид документа (обращение, необращение);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса));
- льготная принадлежность;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);
- вид доставки (почта, сеть «Интернет», личный приём, канал электронного обмена - межведомственный электронный документооборот (МЭДО), и др.);
- признак «многопишущий заявитель».

В случае, если обращение переадресовано из другого органа, вносятся дополнительные данные:

- признак «Открытое письмо»;
- источник поступления;
- входящий номер сопроводительного письма;

- Ф.И.О. исполнителя;
- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- количество листов либо формат и объём электронного файла;
- наличие приложений или вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);
- аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

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

2.12. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. ЭРК распечатывается на бумажном носителе, прикладывается к обращению и направляется Главе Администрации для ознакомления.

2.13. По результатам ознакомления с представленным текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Глава Администрации определяет исполнителя.

2.14. В случае направления обращения, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

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

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

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

### 3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

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

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля, исполнителем подготавливается уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, специалистом вносится корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан» и направляется уведомление заявителю.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения.

### 4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения).

Снятие обращения с контроля.

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

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Администрации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1. Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Администрации. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1 Обращение, поступившее Главе Администрации и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в Администрации.

4.2.2 Коллективное обращение, поступившее в адрес Главы Администрации, должностных лиц Администрации, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Администрации

4.2.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, в 2023 и 2024 годах», поступившие в письменной форме, форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и в устной форме в адрес Главы Администрации и её должностных лиц рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение исполнителем 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 специалистом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

4.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется специалистом в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о пере-



адресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.

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

4.8. На поступившее в адрес Главы администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации.

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

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

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

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

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

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

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов

аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

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

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

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Главы администрации.

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

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

ния о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с заявителем.

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

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

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

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

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

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

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

4.18. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению сотрудником в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;
- уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;
- в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

- 1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;
- 2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
- 3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя

право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

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

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

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю. На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается Главой администрации, а в случае его временного отсутствия - лицом, исполняющим его обязанности.

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

После направления ответа на электронный адрес заявителя специалистом сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю допускается по согласованию с Главой администрации при условии подтверждения обоснованности переадресации.

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

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

Обращения, ошибочно направленные на имя Главы Администрации, должностного лица Администрации, соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправ-

ления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя.

4.25. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник отдела осуществляет:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
  - а) бланка Администрации;
  - б) даты и исходящего номера;
  - в) ссылки на дату и номер обращения;
  - г) ссылки на источник поступления обращения;
  - д) фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

- а) полнота освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
- б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
- в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
  - а) «поддержано»;
  - б) «не поддержано»;
  - в) «разъяснено»;

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

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

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

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

4.26. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения специалист отдела даёт оценку:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения;

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

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

4.28. Информацию по итогам выполнения поручений Губернатора Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений направленных в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации подписывает Глава администрации или лицо, исполняющее его обязанности.

4.29. Глава Администрации вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.28 настоящего раздела, и перенаправленных в Администрацию по компетенции, а также сроки подготовки ответов заявителям до 12 дней при получении запроса документов и материалов, до 25 дней при получении обращения. При этом информация на подпись Главе администрации либо лицу, исполняющему его обязанности, предоставляется за 2 дня до истечения установленного в поручении срока.

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

4.31. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, специалист готовит проект поручения о снятии обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта, специалист ставит обращение на дополнительный контроль либо документ возвращает на доработку.

4.32. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив ставится Главой администрации при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение пяти лет в архиве отдела.

4.34. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а

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

## 5. Организация личного приёма должностного лица Администрации.

### Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Главой администрации, Первым заместителем Главы Администрации и другими должностными лицами Администрации в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой Администрации.

5.1.1. На личный приём к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела (далее - должностные лица Администрации), можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа в Администрацию, в том числе с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение в приёмной Главы Администрации.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Администрации утверждаются им на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Администрацию и (или) содержащих просьбы о личном приёме.

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц Администрации, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма должностными лицами Администрации осуществляет специалист.

Заявление с просьбой об организации личного приёма должностными лицами Администрации регистрируется в отделе и направляется этим должностным лицам для рассмотрения и подготовки ответа заявителю, содержащего сведения о сроке проведения указанными должностными лицами личного приёма или о причинах, обуславливающих невозможность его проведения.



5.6. Специалист обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц органов местного самоуправления муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностных лиц, указанных в пункте 5.1 настоящего раздела, в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Специалист формирует для должностного лица, осуществляющего личный приём, папку, содержащую материалы к личному приёму.

5.8. На личном приёме должностные лица Администрации представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

По итогам личного приёма ответ заявителю по существу поставленного им вопроса направляется в соответствии с требованиями, установленными разделом 4 настоящей Инструкции.

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

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

5.9. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого специалистом осуществляется оформление карточки личного приёма.

В случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего его личность, должностное лицо Администрации, ведущее личный приём, информирует заявителя о его праве направить обращение Главе Администрации, должностным лицам Администрации в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.10. Специалист обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

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

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

5.11. В случае неоднократности обращения заявителя специалистом подготавливается подборка по обращениям, поступившим ранее от заявителя.

5.12. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую согласие на обработку персональных данных и соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

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

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

5.15. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения с личного приёма подписывается Главой администрации, а в случае его временного отсутствия - лицом, исполняющим его обязанности.

5.16. Специалист принимает заявителей в Отделе делопроизводства, работы с обращениями граждан, контроля Администрации в соответствии с утверждённым графиком: ежедневно с понедельника по пятницу - с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, согласно живой очереди.

5.17. Глава администрации утверждает график выездных личных приёмов.

5.18. Специалист осуществляет:

Подготовку и доведение графика выездных личных приёмов до органов местного самоуправления муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области, направление графика выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте муниципального образования, регистрацию обращений, поступивших по итогам проведения личных и выездных приёмов в модуле «Обращения граждан», направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

Кураторы представляют карточки личных приёмов в отдел в течение рабочего дня, в который осуществлён выездной личный приём.

Обращения, поступившие с выездных личных приёмов руководителей и должностных лиц Администрации, регистрируются в установленном порядке.

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

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

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

6.3. Глава администрации, а в случае его временного отсутствия - лицо, исполняющее его обязанности, вправе принять к рассмотрению поступившие в Администрацию обращения, являющиеся:

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

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

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

6.4. Глава администрации, в случае его временного отсутствия - лицо, исполняющее его обязанности, при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителям уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и матери-

алов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

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

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

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

7.1. В рамках настоящей Инструкции под территорией понимается территория одного или нескольких муниципальных образований муниципального образования «Старомайнский район» Ульяновской области (далее - территория).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес Главы Администрации для принятия мер, возлагается на специалиста и исполнителя.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главы администрации, осуществляет специалист, а также исполнители.

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

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;
- предоставление информации должностному лицу администрации для принятия решения.

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

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

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

1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
- в) выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

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

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

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

Внеплановые проверки организуются и проводятся по поручению уполномоченного лица.

8.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

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

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

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции отделом направляется докладная записка на имя Главы администрации, на основании которой рассматривается вопрос о применении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## 9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Администрации

9.1. Запрос о деятельности Администрации, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию.

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

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

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

9.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Администрации подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запраши-

ваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Администрации;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией, проведении анализа деятельности Администрации, или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Администрация вправе не предоставлять информацию о деятельности Администрации по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

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

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

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

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

---