

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНДОРОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»
УЛЬЯНОВСКОГО РАЙОНА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

18. Oct. 2025 г.

№ 1

с. Ундоры

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области

В целях установления единого порядка работы с обращениями и запросами граждан и организаций, в администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области, администрация муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района,

РАСПОРЯЖАЕТСЯ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций, в администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области (далее – Инструкция).
2. Консультанту по работе с обращениями граждан обеспечить неукоснительное соблюдение Инструкции при рассмотрении обращений граждан и организаций, поступающих в администрацию муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
4. Настоящее распоряжение вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: undorovksoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru.

И.о. Главы администрации МО
«Ундоровское сельское поселение»



П.В.Петропавловский

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций,
в администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение»
Ульяновского района Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций, в администрации муниципального образования Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана 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) и законодательством Российской Федерации.

1.2. Инструкцией устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Главы Администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области (далее – Глава администрации) и Администрации муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области (далее – Администрация) от граждан и организаций, обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее – обращение), запросов информации о деятельности Администрации и 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 и должностными лицами Администрации.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение – направленные Главе администрации или в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Главе Администрации, в Администрацию и к 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, выездных личных приёмов;
- 4) обращение в форме электронного документа – 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, Администрацией или должностным лицом 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 по телефону в адрес Администрации и не подлежащее регистрации в модуле «Обращения граждан»;

11) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения – действия Главы Администрации, администрации, должностного лица 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, Администрацией 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 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 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 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 ненаправлении 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 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;
- 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, Администрацией, должностным лицом Администрации 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 Главой Администрации, Администрацией, должностным лицом Администрации 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 № 8-ФЗ срока ответа на запрос;
 - д) о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Администрации обращения, запроса;
- 27) исполнитель – должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, уполномоченного 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, в Администрацию либо к должностному лицу Администрации о предоставлении информации о деятельности Администрации, Главы Администрации и должностных лиц Администрации;
- 31) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Главы Администрации, Администрации, 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, должностных лиц Администрации;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности Главы Администрации, 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 и Администрации, должностных лиц Администрации о проведении анализа деятельности Главы Администрации, должностных лиц Администрации 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 Администрацией, 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 – официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района Ульяновской области в сети «Интернет» ([https:// undorovksoe-r73.gosuslugi.ru](https://undorovksoe-r73.gosuslugi.ru)), содержащий информацию о деятельности Главы Администрации, должностных лиц 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, 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) «Личный кабинет» – информационный ресурс, который размещён на официальном сайте и предназначен для направления Главе Администрации, в Администрацию, должностным лицам Администрации обращений в форме электронного документа и представления заявителю доступа к информации о ходе и результатах рассмотрения направленного с использованием «Личного кабинета» обращения;

41) сотрудник – муниципальный служащий (работник) Администрации;

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

43) поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и 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);

46) 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;

47) текст в письменной форме - это сообщение, зафиксированное с помощью специальных графических знаков (слов и знаков препинания) на бумаге или другой поверхности.

1.4. Глава администрации, Администрация, 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 Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Обращения и запросы рассматриваются Главой Администрации, другими должностными лицами Администрации (далее также- должностные лица), 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 в Администрации, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет консультант по работе с обращениями граждан (далее- специалист).

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, осуществляется Главой Администрации, либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – уполномоченное лицо).

1.8. Необращения, поступившие в Администрацию, доводятся до сведения должностных лиц, которым они адресованы. Ответы на обращения даются специалистом, если иное не предусмотрено в поручении должностного лица. Обращения, для которых в соответствии со статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения, рассматриваются специалистом. Ответы заявителям направляются за подписью Главы администрации, лица, исполняющего обязанности Главы администрации.

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

1.10. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Главы администрации, Администрации и должностных лиц 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.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Главы администрации, Администрации и должностных лиц 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.

1.12. 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.

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

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

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

2. Учёт, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Главы администрации, Администрации и должностных лиц Администрации непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами Администрации 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 и в Администрацию путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение» на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Ундоровское сельское поселение» ([https:// undorovksoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru/](https://undorovksoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru/)), по адресу электронной почты Администрации (undori-admin@mail.ru).

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путём заполнения формы в разделе «Отправить обращение» на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Ундоровское сельское поселение» (<https:// undorovksoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru/>), по адресу электронной почты Администрации (undori-admin@mail.ru).

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются сотрудником отдела 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, Администрации и должностных лиц Администрации по почте принимаются специалистом, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан» и в журнале регистрации обращений.

2.7. При приёме текста в письменной форме специалистом:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);
- составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью Главы Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

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

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

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации специалистом в день их поступления в Администрацию с указанием даты и времени поступления в модуле «Обращения граждан» и в журнале регистрации обращений.

2.11. 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);
- признак «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём,
- канал электронного обмена – межведомственный электронный документооборот (МЭДО), телефон, «Личный кабинет», получено в Администрации и др.);
- если обращение переадресовано из другого органа:
- 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 либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла).

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

2.13. Специалист, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учётный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

- на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;
- на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

- на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;
- на необращения.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, указанным в пункте 4.29 раздела 4 настоящей Инструкции, специалистом при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль специалистом готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

- 1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
 - 2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
 - 3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
 - 4) вида каждого вопроса:
 - а) предложение;
 - б) заявление;
 - в) жалоба;
 - г) необращение;
 - 5) типа соответствующего вида каждого вопроса;
 - 6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
 - 7) решения, принятого по обращению;
 - 8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:
 - а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
 - б) типов вопросов:
 - «положительная оценка деятельности (благодарность)» (НО1);
 - «поздравление» (НО2);
 - «приглашение» (НО3);
 - «соболезнование» (НО4);
 - «материалы на ознакомление» (НО6);
 - 9) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.
- 2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем специалист распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.
- 2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо дает поручения, указав исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.
- 2.18. После возвращения почты от уполномоченного лица, подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются специалистом, сканированные образы

документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

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

2.20. Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью Главы Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации, направляются 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 специалистом готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью Главы Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации.

2.21. 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 и соответствующая корректировка по дате исполнения обращения вносится в модуль «Обращения граждан» сотрудником отдела после утверждения данного решения уполномоченным лицом.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен «Особый контроль», то исполнитель обязан не позднее, чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать через специалиста продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с органом, в адрес которого необходимо предоставить информацию.

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

Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в 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- 4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем специалисту не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.3 и 4.2.5-4.2.6. настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

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, в Администрацию, должностным лицам Администрации содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Администрации.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес Главы Администрации, в Администрацию, должностным лицам Администрации, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Администрации.

4.2.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес Главы Администрации, в Администрацию, должностным лицам Администрации, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в Администрации.

4.2.4. Обращения, указанные в подпункте 4.2.3 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте, при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.2.5. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Администрации рассматриваются обращения по вопросам:

оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах;

обеспечения взрослого и детского населения лекарственными препаратами, включёнными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;

перебоев в электроснабжении;

перебоев в водоснабжении;

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении;

ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и преодоления их последствий.

4.2.6. 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 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», поступивших в адрес Администрации, Главы Администрации, должностных лиц

Администрации, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Администрации.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение специалистом не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом 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 даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём отделом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью Главы Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется специалистом 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, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется специалистом в течение пяти дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ульяновской области (в Правительство Ульяновской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения с уведомлением гражданина, 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, в Администрацию или должностного лица 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.

4.9. В случае поступления в адрес Главы Администрации, в Администрацию или должностного лица Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем 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, Администрация, 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 специалистом направляется разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Главы Администрации, Администрации, должностных лиц Администрации.

4.12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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, Администрации, должностных лиц Администрации. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

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, Администрации, должностных лиц 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 уполномоченным лицом.

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 отделом 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 либо должностным лицом Администрации, 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, и оно списывается «в дело» специалистом после согласования с Главой Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации. 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 в государственный 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, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первого пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению 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;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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 и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

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 подписываются исполнителем, указанным в ЭРК уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения 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 исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отставку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в отдел.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу администрации допускается по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата специалисту обращения, ошибочно направленного должностному лицу Администрации, 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, со ссылкой на правовой акт.

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

Обращения, ошибочно направленные в исполнительные органы Ульяновской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются указанными органами в течение 7 дней со дня регистрации в этих органах в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя и Администрации.

4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю.

4.26. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудники отдела осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка Администрации или должностного лица Администрации;
 - б) даты и исходящего номера;
 - в) ссылки на дату и номер обращения;
 - г) ссылки на источник поступления обращения;
 - д) должности, 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»;
- 6) 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 ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;
- 9) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
- 10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.27. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудники отдела дают оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращения.

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

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

4.29. Информацию по итогам выполнения поручений 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 о результатах рассмотрения обращений подписывают Глава Администрации или лицо, исполняющее его обязанности.

4.30. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.29 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 лицам, исполняющим их обязанности, предоставляется за 2 дня до истечения, установленного в поручении срока.

4.31. 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.

4.32. Исполнитель дела делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения специалисту.

4.33. Направление ответа заявителю без подготовки информации по результатам рассмотрения обращения в адрес уполномоченного лица не является основанием для снятия обращения с контроля.

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 и докладывает информацию в установленном порядке уполномоченному лицу.

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 готовит проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль либо документ возвращается на доработку.

4.34. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Администрации ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в архиве Администрации в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку.

4.36. 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. Проведение личного приёма сотрудниками отдела. Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Главой Администрации, либо лицом, исполняющим обязанности Главы администрации и другими должностными лицами Администрации в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой Администрации.

5.2. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме должностных лиц Администрации, указанных в абзаце первом п.5.1 настоящего раздела, 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. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приему должностных лиц Администрации, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной в поручении уполномоченного лица.

5.6. В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также в указанном ответе перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.7. Организацию и подготовку личного приема Главой Администрации и должностными лицами Администрации осуществляет специалист.

5.8. Специалист, обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме Главы Администрации и должностных лиц Администрации в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.9. Специалист, формирует для Главы Администрации, должностного лица Администрации, осуществляющего личный прием, папку содержащую материалы к личному приёму.

5.10. На личном приёме должностные лица Администрации, указанные в пункте 5.1 настоящего раздела, осуществляющие личный приём, 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.

5.11. Запись на личный прием осуществляется специалистом в рабочие дни с 08.00 до 17.00 с перерывом на обед с 12.00 до 13.00 (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

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

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

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

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, специалистом, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в адрес Главы Администрации, должностных лиц Администрации в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.14. Специалист обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителей 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.

5.15. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя специалистом формируется материал обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.16. В ходе личного приёма должностные лица Администрации, указанные в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, отказывают заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.17. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.18. 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.

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

5.20. На втором экземпляре письменного обращения специалистом ставится штамп установленной формы о приёме обращения в Администрации.

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) специалистом не производится.

5.21. Запись на приём к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, по телефонам Администрации не осуществляется.

5.22. Глава Администрации утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц Администрации (далее – должностные лица) (далее – графики выездных личных приёмов).

5.23. Специалист осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до должностных лиц, обеспечивает размещение графиков выездных личных приёмов на официальном сайте, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных приёмов в журнале регистрации обращений и в модуле «Обращения граждан», направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

Должностные лица представляют карточки личных приёмов специалисту в течение рабочего дня, в который осуществлён выездной личный приём.

Обращения, поступившие с выездных личных приёмов должностных лиц, 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. Должностное лицо 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. Должностное лицо Администрации вправе принять к рассмотрению поступившие в Администрацию обращения, являющиеся:

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

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, 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. Администрация или должностное лицо Администрации 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 материалов, 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, либо лица, исполняющего обязанности Главы администрации 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 целях настоящей Инструкции под территорией понимается территория одного или нескольких населенных пунктов муниципального образования «Ундоровское сельское поселение» Ульяновского района (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, содержащие соответствующие вопросы.

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. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

7.7. 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»).

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

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

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

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. 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 исполнителя.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, осуществляет специалист и 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;
- подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
- 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 в Администрации;
- 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.

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 специалистом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Главы Администрации, должностных лиц Администрации

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в журнале регистрации обращений и в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Администрацию.

9.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Администрации и должностных лиц 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 Главы Администрации, Администрации, должностных лиц Администрации подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая 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;
- в запросе не указаны 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;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации и Главы Администрации, 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, проведении анализа деятельности Администрации и Главы Администрации, должностных

лиц Администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Главы Администрации, Администрации, должностных лиц 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.

9.9. На запрос в устной форме по телефону Администрации, которая функционирует ежедневно с 08.00 до 17.00 с перерывом на обед с 12.00 до 13.00, кроме выходных и праздничных дней: (84254) 2-01-42 (соединение бесплатное), специалистом предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Администрации, приёмной Главы Администрации;

- о компетенции Главы Администрации, Администрации;

- о порядке и формах обращения в адрес Главы Администрации, должностных лиц Администрации;

- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Администрации;

- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

- о фамилиях, именах и отчествах (последнее – при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;

- о регистрационном номере поступившего в Администрацию обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Администрации и уполномоченных лиц.

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.

9.11. Устные сообщения, поступившие по телефону, указанному в п.9.9. настоящей инструкции справочной службы Администрации, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в журнале регистрации обращений и в модуле «Обращения граждан» не подлежат.

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, специалистом, принимается одно из следующих решений:

- об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

- об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Главы Администрации, Администрации, должностных лиц Администрации.