

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РАДИЩЕВСКИЙ РАЙОН» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

10 мая 2023 г.

№ 64-р  
Экз. № 1

р.п. Радищево

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами  
российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений  
граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации  
муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», руководствуясь Указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Правительстве Ульяновской области», обеспечения единого порядка организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области (прилагается).

2. Обеспечить изучение и соблюдение Инструкции руководителями отраслевых, территориальных и структурных подразделений Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области.

3. Признать утратившими силу:

распоряжение Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области от 21.12.2015 № 147-р «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области»;

распоряжение Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области от 09.03.2017 № 36-р «О внесении

изменений в распоряжение Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области от 21.12.2015 № 147-р».

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава Администрации



А.В.Белотелов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к распоряжению Администрации  
муниципального образования  
«Радищевский район»  
Ульяновской области  
от 10 мая 2023 г. № 64-р

### ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области**

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» 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», 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 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Правительстве Ульяновской области». Инструкцией устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области (далее - Администрация), должностных лиц Администрации от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель), обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее – обращение), а также запросами о деятельности Главы Администрации (далее - запросы), 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, должностными лицами Администрации.

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

обращение - направленные в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию;

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

обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов,

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

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

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»;

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

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

контрольное обращение - обращение заявителя, направленное 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;

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

рассмотрение обращения - действия Администрации, должностного лица Администрации, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

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;

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

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

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

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

письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты служебный документ следующего содержания:

- 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;

- о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие 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;

- о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- 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 нём вопросов;

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

- 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;

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

- 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;

устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;

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;

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

правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

направление обращения по компетенции - направление 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;

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;

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;

уведомление - служебный документ, направляемый Администрацией, должностным лицом Администрации заявителю:

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;

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;

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

об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Администрации обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Администрации, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

исполнитель - должностное лицо Администрации, уполномоченное на рассмотрение обращения;

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

анонимное обращение - обращение заявителя:

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

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

запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Администрацию либо к должностному лицу Администрации о предоставлении информации о деятельности Главы Администрации и Администрации;

пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Главы Администрации и Администрации. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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;

рассмотрение запроса - действия 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;

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

- содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- 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»);

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

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Администрации;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией, о проведении анализа деятельности Администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

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;

официальный сайт - официальный сайт Администрации в сети «Интернет» ([WWW.radishevo.gosuslugi.ru](http://WWW.radishevo.gosuslugi.ru)), содержащий информацию о деятельности Администрации;

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;

Единая система электронного документооборота Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области (модуль «Обращения граждан») (далее - ЕСЭД) - система, используемая в Администрации для регистрации поступающих обращений и запросов;

должностное лицо Администрации - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее исполнительно-распорядительные функции по решению вопросов местного значения и (или) по организации деятельности Администрации;

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

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

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

соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью);

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 иная продукция.

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Администрацию, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем 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 и должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

1.7. Учёт и регистрация обращений, запросов и необращений, поступивших в Администрацию, осуществляется в модуле «Обращения граждан».

## **2. Учёт, систематизация и регистрация обращений**

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Администрацию непосредственно заявителем, его представителем, может

поступить по почте, факсу, по электронной почте, с официального сайта, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами Администрации информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Все поступающие в Администрацию обращения в письменной форме, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются в приёмной Главы Администрации и передаются в отдел организационного обеспечения, где осуществляются их первичная обработка и регистрация в ЕСЭД.

2.3. При приёме текста в письменной форме сотрудником Администрации:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них текста документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом.

2.4. 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.

2.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие по электронной почте Администрации [«radishevsk@mail.ru»](mailto:radishevsk@mail.ru) принимаются сотрудником отдела.

2.6. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации в модуле «Обращения граждан» 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.

2.7. Обращения в устной форме подлежат регистрации в ЕСЭД в день их поступления в Администрацию с указанием даты и времени поступления.

2.8. 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, телефон;

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 либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объем электронного файла;

наличие приложений либо вложений.

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

2.10. Сотрудники, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учетный 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 учетом 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 обращения.

2.11. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации, при регистрации обращения ставится пометка «особый контроль».

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

2.12. 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 четырехзначного 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) обращение;

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);

«соблезнование» (НО4);

«материалы на ознакомление» (НО6);

9) выявления обращений, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.13. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты для регистрации. Затем распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая

прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладется в почту уполномоченному лицу.

2.14. 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 готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью Главы Администрации, направляется 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 готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью Главы Администрации.

2.15. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передается 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 устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан» 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 отдел продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с государственным органом Российской Федерации, 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. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении уполномоченного лица.

Первым днем 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 в Администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Администрации.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес 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 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 размещенные 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;

обеспечение взрослого и детского населения лекарственными препаратами, включенными 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, преодоления их последствий.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение отделом 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 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью Главы Администрации.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется отделом 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 случаев, предусмотренных в пунктах 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы по Ульяновской области, осуществляющее правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации 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 отделом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. На поступившее в адрес Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы

неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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 размещен 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 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 разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес 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 администрацию

или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении исполнителем 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 Администрации или одному и тому же должностному лицу 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 должностного лица, 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 трех обращений одним и тем же должностным лицом Администрации, 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 решения о безосновательности очередного обращения и прекращения 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 Администрации обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение 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 Администрации.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращенных 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 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 дается, и оно списывается « в дело» . Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией 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 первом 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 обобщенной 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 размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, 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 удовлетворен, 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 случаях, 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 (обобщенного) 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 подписывается 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 отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

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

Максимальный срок возврата 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 и органы местного самоуправления 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.

4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная 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
  - 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 освещения 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 сотрудник отдела даёт оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;
- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- в) объективности рассмотрения обращения;

г) правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращений.

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, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации, Губернатора Ульяновской области и иных исполнительных органов государственной власти Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава Администрации или лицо, исполняющее его обязанности.

4.30. Ответы заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации, исполнительные органы Ульяновской области и к должностным лицам, указанным в пункте 4.27 настоящего раздела, печатаются

на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области, утверждённой постановлением администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области от 01.08.2013 №66-р.

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 делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создает краткий отчет об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения с приложением копии ответа заявителю в отдел.

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, сотрудник отдела 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, сотрудником отдела готовится 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 только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве отдела в отдельных папках, сформированных по хронологическому, территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Администрации.

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 организационного отдела. Организация выездных личных приёмов**

5.1. Личный приём проводится Главой Администрации, первыми заместителями Главы Администрации, заместителем Главы Администрации, руководителем аппарата, начальниками управлений Администрации, начальниками отделов Администрации или должностными лицами Администрации, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой Администрации.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Администрации, указанным в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, утверждаются данными должностными лицами Администрации в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Администрацию и содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Личный прием проводится Главой Администрации при наличии у заявителя ответов на обращение по рассматриваемому вопросу, подписанных Первыми заместителями Главы Администрации, руководителем аппарата Администрации, проводивших личный прием заявителя в соответствии с распределением между ними обязанностей.

5.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме должностных лиц Администрации, указанных в абзаце первом пункта 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 прием 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.

В случае отказа заявителя от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) 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 прием, а также в указанном ответе перечисляются факты и обстоятельства,

требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Организацию и подготовку личного приёма Главой Администрации осуществляет отдел.

Ответственность за подготовку и организацию проведения личного приёма Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителем аппарата, начальниками управлений Администрации, начальниками отделов Администрации возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями в отраслевых (функциональных), территориальных или структурных подразделениях Администрации (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица Администрации в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.8. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Администрации, осуществляющего личный приём, папку, содержащую материалы к личному приёму:

5.9. На личном приёме должностные лица Администрации, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или 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.

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.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма сотрудником отдела.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником отдела, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приема не заводится.

5.11. Сотрудник отдела 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.

5.12. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником отдела делается запрос в архив Администрации обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.13. В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

5.17. На втором экземпляре письменного обращения сотрудником отдела ставится штамп установленной формы о приеме обращения в приемной Администрации.

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

5.18. Глава Администрации утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц Администрации и руководителей отраслевых (функциональных) и структурных подразделений, подведомственных Администрации, являющихся кураторами поселений (территориальных органов управления) (далее - график выездных личных приёмов).

5.19. Отдел осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до кураторов, органов местного самоуправления, направление графиков выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных 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.

## **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 принимает 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 которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, в адрес или на имя которых 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 заявителю 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 их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности

и правовой обоснованности, должностное лицо Администрации за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности направляет ответ заявителю.

6.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или 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 поселений муниципального образования (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 Администрацию для принятия мер, возлагается на

должностное лицо Администрации, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, осуществляет отдел, 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;
- 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.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

8.6. Исполнитель несет 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 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 и Администрации**

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации 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, то он направляется отделом 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 отдел 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 и 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;

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. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации 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.

9.9. На запрос в устной форме по телефонам информационно-справочной телефонной линии Администрации предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Администрации;

о порядке и формах обращения в адрес должностных лиц Администрации;

о порядке и времени личного приема 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 и уполномоченных лиц.

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

9.11. Устные сообщения, поступившие по телефонам, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат.

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, сотрудником 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 Администрации, должностных лиц Администрации.

---

## ЛИСТ РАССЫЛКИ

постановления (распоряжения) Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области

(заголовок к тексту)

Адресат (Ф.И.О., должность, юридическое лицо)	Порядковый № экз. на бумажном носителе*	Рассылка по Э**	Почтовый адрес
Руководитель аппарата	1		
Отдел организационного обеспечения		Э	21540@bk.ru
Отдел финансов		Э	khvesik86@mail.ru
Отдел культуры		Э	kultury.otdel@mail.ru
Отдел образования		Э	obraz.rad@mail.ru
КУМИЗО		Э	radkumizo@mail.ru
Отдел ТЭР, ЖКХ		Э	radprodanov@mail.ru
Правовой отдел		Э	pravotdel.rad@mail.ru
Отдел общественных коммуникаций		Э	ook21284@mail.ru
Отдел по развитию сельских территорий		Э	uprselh@mail.ru
Экономический отдел		Э	rad-ehkonom@yandex.ru
Отдел по муниципальным закупкам		Э	econom_rad@mail.ru
Отдел по делам ГО, ЧС		Э	shirokov.sergei.1974@mail.ru
КПДН		Э	radkpdn@mail.ru
кадры		Э	nataly0765@mail.ru
Отдел информатизации		Э	ovm89@inbox.ru
Администрация Дмитриевского сельского поселения		Э	a.dmitriewcka@yandex.ru
Администрация Октябрьского сельского поселения		Э	oktjabr_adm@mail.ru
Администрация Ореховского сельского поселения		Э	mo-orehowka@mail.ru
Администрация Калиновского сельского поселения		Э	kalinovskoe.poselenie@mail.ru
Отдел по развитию городского поселения		Э	super.zabar79@yandex.ru
прокуратура		Э	rad@ulproc.ru

Всего подлежит рассылке 22 экз.: на бумажном носителе 1 экз., в электронном виде 21 экз.

Реестр составила: Храмова О.С.

Передано в рассылку \_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

Документ поступил на регистрацию \_\_\_\_\_ 2023 г. в \_\_\_\_\_ час.

\* Для рассылки на бумажном носителе в данной графе указывается порядковый номер экземпляра.

\*\* В данной графе указывается рассылка в электронном виде (Э).

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления (распоряжения) Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области**

Проект внесён: от 10.05.2023 отделом организационного обеспечения  
(дата, наименование подразделения, образуемого в Администрации муниципального образования «Радищевский район» Ульяновской области)

**СОГЛАСОВАНО:**

Дата и время		Наименование должности *	Подпись	Расшифровка подписи
поступления	согласования			
10.05 08:30	10.05. 11:45	Руководитель аппарата		С.В.Кичигин
10.05 13:10	10.05 14:00	Начальник отдела правового обеспечения		М.А.Титова

\*Указывается должностное лицо, осуществляющее контроль за исполнением правового акта.

Исполнитель: Храмова О.С., начальник отдела тел.: 21-5-02

(фамилия, имя, отчество, должность, номер телефона, подпись) 

Имя файла на электронном носителе: Об утверждении Инструкции