Приложение

к постановлению Администрации

Волоковского сельского поселения

Смоленского района Смоленской области

# Инструкцияо порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области

# 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, объединений граждан , в том числе юридических лиц (далее -обращение граждан) , а также организации приема граждан в Администрации Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

1.2. Администрация Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Уставом Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области (далее также - Главой сельского поселения).

1.4. Организация работы с обращениями граждан в Администрации Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области (далее также – Администрации сельского поселения) в соответствии с распоряжением Главы муниципального образования Волоковского сельского поселения возлагается на ответственного за делопроизводство сотрудника.

1.5.Должностные лица Администрации сельского поселения, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.6. При уходе в отпуск должностные лица Администрации сельского поселения обязаны передать имеющиеся у них на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему их должностному лицу. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности должностное лицо обязано сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство.

# 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- в средствах массовой информации;

- на информационном стенде Администрации сельского поселения.

2.2. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами Администрации сельского поселения в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи ежедневно с 8.30 до 17 часов.

2.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности, принявшего телефонный звонок.

2.4. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица - исполнителя.

# 3. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

# 3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Работа с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа, осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

- продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

# 3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в орган местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты Администрации сельского поселения:

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу и факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Администрацию сельского поселения и после первичной обработки передаются для регистрации ответственному по работе с обращениями граждан.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются сотрудниками органа исполнительной власти.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения, специалист ответственный за регистрацию обращений делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.5. Письменные обращения, поступившие по факсимильной связи, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, принимаются и учитываются в Администрации сельского поселения.

3.2.6. Специалист, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Волоковского сельского поселения Смоленского района Смоленской области нет" с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Администрации сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

# 3.3. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями граждан путем присвоения ему порядкового номера.

 3.3.1.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.";

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет специалист, ответственный за регистрацию.

3.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом верхнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.4. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная учетная карточка.

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка "Повторно", указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

# 3.4. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.4.1. Специалист, ответственный по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе сельского поселения.

3.4.2. Глава сельского поселения исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те государственные органы, организации и учреждения, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации с обязательным уведомлением об этом авторов письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование государственного органа, организации и учреждения фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание "Срочно", "Незамедлительно" или "Оперативно", предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.4.5. Специалист, ответственный за регистрацию:

- вносит в электронную учетную карточку наименование государственного органа, учреждения или организации, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);

- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную учетную карточку.

# 3.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения

3.5.1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.".

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.5. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в форме электронного документа - ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

3.5.6. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

# 3.6. Постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Губернатора, первого заместителя Губернатора, председателя Смоленской областной Думы, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей о рассмотрении обращений.

Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней.

3.6.3. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль или особый контроль вправе принять Глава сельского поселения.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, проставляет штамп "Контроль" или "Особый контроль".

3.6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль и особый контроль, осуществляется должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращений данной категории.

# 3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Решение вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, принимается Главой сельского поселения.

3.7.3. При принятии должностным лицом, указанным в пункте 3.7.2. настоящего подраздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет гражданину - автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

# 3.8. Оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава сельского поселения.

3.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающе пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

3.8.3. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.4. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.8.5. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, сканируется в электронную карточку обращения, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

3.8.7. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

# 3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.9.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, ведет ответственный по работе с обращениями граждан.

3.9.3. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее также - справки), предоставляются специалистом ответственным по работе с обращениями граждан.

3.9.4. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 8.30 часов до 17 часов.

3.9.6. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону специалист ответственный по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос специалист ответственный по работе с обращениями граждан, предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.7. Во время разговора специалист отдела, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

# 3.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Смоленской области.

Периодичность осуществления такого контроля устанавливается руководителем органа исполнительной власти.

3.10.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в Администрации сельского поселения, осуществляет руководитель.

# 4. Организация личного приема граждан в Администрации Вязгинского сельского поселения Смоленского района Смоленской области по обращениям граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется в Администрации Вязгинского сельского поселения Смоленского района Смоленской области.

4.2. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

4.3. Личный прием граждан проводится должностным лицом сельского поселения, который несет персональную ответственность за его проведение.

4.4. Запись на личный прием производится ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

4.5. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, не позднее 12 часов в день, предшествующий дню личного приема.

4.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации.

4.7. В ходе личного приема граждан специалист ответственный за организацию работы с обращениями граждан вносит содержание устного обращения в электронную учетную карточку (далее - карточка личного приема).

4.8. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

4.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельского поселения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4.11. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

4.12. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

4.13. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист ответственный за организацию работы с обращениями граждан направляет должностным лицам карточки личного приема для рассмотрения.

4.14. Личный прием граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 до 17 часов.

# 6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации сельского поселения, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

6.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации сельского поселения определяется федеральным и областным законодательством.

6.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации.