**Выписка из постановления администрации муниципального образования Арсеньевский район от 26.02.2018 № 78**

# «О внесении изменений и дополнений в постановление

# администрации муниципального образования

# Арсеньевский район от 31.03.2015г. № 157 «Об утверждении

**Инструкции по делопроизводству в администрации**

**муниципального образования Арсеньевский район»»**

**«VI. Порядок ОРГАНИЗАЦИИ рассмотрения   
обращений и запросов граждан И ОРГАНИЗАЦИЙ**

* 1. Положения настоящего раздела разработаны в целях определения технологии работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающими в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления (далее – запросы), поступающими в письменной форме, в виде электронного документа.

Порядок приема обращений граждан в форме электронных документов и порядок приема запросов о предоставлении информации о деятельности органа местного самоуправления в виде электронных документов устанавливаются главой администрации муниципального образования Арсеньевский район.

* 1. Положения настоящего раздела не распространяются на взаимоотношения органа местного самоуправления с гражданами и организациями в процессе реализации органом муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг этим гражданам и организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Тульской области.

В случае если федеральными конституционными законами и федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения обращений, обращения подлежат рассмотрению в установленном соответствующим федеральным конституционным законом или федеральным законом порядке.

* 1. Обращения и запросы подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Обращения и запросы, поступившие в адрес главы администрации муниципального образования Арсеньевский район регистрируются общим отделом администрации муниципального образования Арсеньевский район.

* 1. В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию администрации муниципального образования Арсеньевский район, а также если запрос не относится к деятельности органа местного самоуправления, такие обращения и запросы в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с уведомлением авторов обращений и запросов о переадресации их обращений и запросов, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам в течение 5 дней со дня их регистрации.

О переадресации запроса в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается автору запроса. В случае если администрация муниципального образования Арсеньевский район не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается автору запроса.

* 1. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу могут в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.
  2. Обращения, содержащие обжалование решения, действия (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения.
  3. Обращения с просьбами о личном приеме главой администрации муниципального образования Арсеньевский район направляются в структурные подразделения администрации для рассмотрения обращений и подготовки предложений о целесообразности организации личного приема. В случае принятия решения о нецелесообразности личного приема направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных в обращении вопросов.
  4. Обращения и запросы подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, установленных законодательством.

Обращения и запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 6.10 настоящей Инструкции, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем органа местного самоуправления его заместителем или иным уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием гражданина, направившего обращение, и указанием причин продления.

В случае если предоставление информации по запросу невозможно в 30-дневный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса автор уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

* 1. Ответ, уведомление на обращение направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ, уведомление на запрос направляются в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответы на обращения и запросы подписываются главой администрации муниципального образования Арсеньевский район, его заместителем или иными уполномоченными должностными лицами.

* 1. Должностные лица администрации муниципального образования Арсеньевский район могут запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Согласно запросу о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направленному в установленном порядке государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим обращение, администрация муниципального образования Арсеньевский район обязана в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), и для которых установлен особый порядок представления.

* 1. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.

Если в запросе не указаны фамилия гражданина либо наименование организации – автора запроса, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается. Анонимные запросы не рассматриваются.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган местного самоуправления вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения администрации муниципального образования Арсеньевский район, иные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, адрес поддаются прочтению.

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 государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении 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 ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального образования Арсеньевский район или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по конкретному вопросу принимаются руководителем органа местного самоуправления, его заместителем либо уполномоченными на то должностными лицами.

На 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 на официальном сайте муниципального образования Арсеньевский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте муниципального образования Арсеньевский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. В случае поступления обращения с просьбой о представлении ответа, размещенного на официальном сайте муниципального образования Арсеньевский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», он направляется в установленном порядке.

В случае если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос возможно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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, то необходимо предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

В случае если в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, проведении анализа деятельности администрации муниципального образования Арсеньевский район, подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос гражданина, информация не предоставляется.

Решение о непредоставлении информации принимается руководителем органа местного самоуправления, его заместителем или иным уполномоченным должностным лицом.

* 1. Обращение и запрос считаются рассмотренными по существу, если органом местного самоуправления, уполномоченным должностным лицом всесторонне и объективно изучены поставленные в них вопросы и по ним в установленный законом срок авторам даны ответы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
  2. Руководитель органа местного самоуправления в пределах компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов, организуют работу по проведению анализа содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Информация о результатах рассмотрения обращений ежемесячно публикуется на официальном сайте муниципального образования Арсеньевский район».

**«VI.I. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

* 1. Личный прием граждан проводят глава администрации муниципального образования Арсеньевский район, его заместитель, руководители структурных подразделений и уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием может осуществляться в режиме видеосвязи.

* 1. Личный прием граждан в приемной администрации муниципального образования Арсеньевский район осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

Организацию личного приема граждан в приемной администрации муниципального образования Арсеньевский район осуществляет общий отдел администрации муниципального образования Арсеньевский район.

Графики приема граждан ежемесячно составляются общим отделом администрации муниципального образования Арсеньевский район и утверждаются главой администрации муниципального образования Арсеньевский район.

Изменения в графиках приема граждан согласовываются с главой администрации муниципального образования Арсеньевский район.

* 1. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Арсеньевский осуществляют личный прием в служебных кабинетах.
  2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи с учетом компетенции должностного лица, осуществляющего прием граждан, а также в порядке очередности.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

* 1. Предварительная запись на личный прием в приемной администрации муниципального образования Арсеньевский район осуществляется по телефону, при личном обращении гражданина в приемную администрации муниципального образования Арсеньевский район либо с использованием сервиса «Запись на прием к должностному лицу» на портале «Открытый регион 71» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 12).

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, должностных лиц, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По итогам личного приема главой администрации муниципального образования Арсеньевский район, его заместителем, руководителями структурных подразделений или иным уполномоченным должностным лицом дается письменный ответ гражданину.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом VI настоящей Инструкции».

# Карточка личного приема гражданина

# №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. ЗАЯВИТЕЛЯ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(**индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Социальное положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ**:

1 ВОПРОС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 ВОПРОС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3 ВОПРОС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4 ВОПРОС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_