

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11 марта 2015

№ 138

Экз. № \_\_\_\_\_

р.п.Павловка

**Об утверждении Инструкции по работе  
с обращениями и запросами граждан и  
организаций в администрации муниципального  
образования «Павловский район»**

(с изменениями на 18 августа 2022 года)

---

Документ с изменениями, внесенными на основании

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 31.05.2016 № 238 (<http://pavlovka.ulregion.ru/3505/703/5116.html>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 31.01.2017 № 30 (<http://pavlovka.ulregion.ru/3505/703/6342.html>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 28.03.2018 № 91 (<http://pavlovka.ulregion.ru/76/3504/3505/703/9190/>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 24.07.2018 № 285 (<http://pavlovka.ulregion.ru/3505/703/10142.html>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 18.04.2019 № 209 (<http://pavlovka.ulregion.ru/3505/703/12049.html>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 16.12.2021 № 756 (<http://pavlovka.ulregion.ru/3505/703/20068.html>)

Постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 18.08.2022 № 450 ([https://pavlovka.gosuslugi.ru/netcat\\_files/41/297/450.pdf](https://pavlovka.gosuslugi.ru/netcat_files/41/297/450.pdf))

---

Администрация муниципального образования «Павловский район»  
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Павловский район» (прилагается).

2. Руководителям отраслевых (функциональных) и структурных подразделений администрации муниципального образования «Павловский район» обеспечить изучение и соблюдение Инструкции.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» разработать аналогичные Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в органах местного самоуправления.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации муниципального образования «Павловский район» Мочалову А.В.

**Глава администрации  
муниципального образования  
«Павловский район»**

**А.И.Вальков**

**ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
«Павловский район»  
от 11 марта 2015 № 138**

**ИНСТРУКЦИЯ  
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций  
в администрации муниципального образования «Павловский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования «Павловский район» (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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет единый порядок организации работы в администрации муниципального образования «Павловский район» (далее - Администрация) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Главы администрации муниципального образования «Павловский район» (далее – Глава администрации) и Администрации (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Администрации (далее - пользователи информацией).

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, выездных личных приёмов;

сообщение в устной форме - это сообщение, поступившее от заявителя через справочную телефонную службу Администрации;

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

есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

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»;

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

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 по результатам рассмотрения обращения Администрацией или должностным лицом Администрации, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения Администрацией или должностным лицом Администрации, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

«не поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Администрацией или должностным лицом Администрации, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

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

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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

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 (два 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 отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

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

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

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 заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в 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;

исполнитель - должностное лицо Администрации, уполномоченное на рассмотрение обращения;

аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

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 Администрации;

пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности 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» (<http://pavlovka.ulregion.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 функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение клиента защищённой почтовой системы VipNet, используемое в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищённым каналам связи системы МЭДО;

«Виртуальная приёмная» - информационный ресурс, который размещён на официальном сайте и предназначен для направления в Администрацию обращений в форме электронного документа;

сотрудник – муниципальный служащий (работник) Администрации.

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. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Администрацию, осуществляется с использованием ЕСЭД.

## **2. Приём и регистрация обращений**

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Администрацию непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, через «Виртуальную приёмную», посредством комплекса программ VipNet либо в ходе проведения должностными лицами Администрации информационных или иных публичных 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 руководителем аппарата администрации муниципального образования «Павловский район» (далее – руководитель аппарата) и передаются в отдел кадров, делопроизводства и информатизации администрации муниципального образования «Павловский район» (далее – отдел делопроизводства), где осуществляются их первичная обработка и регистрация в ЕСЭД.

2.3. Руководителем аппарата:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются руководителем аппарата в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утверждёнными Главой администрации муниципального образования «Павловский район» от 18.05.2017 № 73-02/35вн.

2.5. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию путем заполнения формы в разделе «Виртуальная приёмная» и (или) по адресу электронной почты Администрации [admin\\_pavl@mail.ru](mailto:admin_pavl@mail.ru).

Обращения в форме электронного документа, направленные в Администрацию без заполнения формы в разделе «Виртуальная приёмная» и (или) без использования адреса электронной почты Администрации [admin\\_pavl@mail.ru](mailto:admin_pavl@mail.ru), к рассмотрению не принимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путем заполнения формы в разделе «Виртуальная приёмная» и (или) по адресу электронной почты Администрации [admin\\_pavl@mail.ru](mailto:admin_pavl@mail.ru).

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

2.7. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

2.8. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию.

2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в ЕСЭД в день его поступления в Администрацию с указанием времени поступления.

2.10. В Отделе делопроизводства на участке регистрации обращения сотрудником отдела делопроизводства поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;



по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в пункте 4.27 раздела 4 настоящей Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

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

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Глава администрации, первый заместитель Главы администрации или лица, исполняющее их обязанности (далее - уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Администрации оно адресовано.

2.13. После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются сотрудником делопроизводства, сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.14. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в ЕСЭД, электронной почтой, почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее 7 дней со дня регистрации в Администрации.

### **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 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 в ЕСЭД после утверждения данного решения уполномоченным

лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю 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 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через отдел делопроизводства продление срока рассмотрения обращения.

#### **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 30 дней со дня его регистрации в Администрации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.2 и 4.2.4 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в отдел делопроизводства для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.2 и 4.2.4 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Администрации.

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

4.2.3. Обращения, указанные в подпункте 4.2.2 настоящего пункта, направленные в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, 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.

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

- оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах;
- обеспечения взрослого и детского населения лекарственными препаратами, включенными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;
- обращения с твердыми коммунальными отходами;
- перебоев в электроснабжении;
- перебоев в водоснабжении;
- перебоев в газоснабжении;
- перебоев в теплоснабжении;
- перебоев в водоотведении и канализовании;
- 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 делопроизводства не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом делопроизводства сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3<sup>1</sup>. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём уполномоченным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется отделом делопроизводства 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 и 4.4.1. настоящего раздела.

4.4.1. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и в Правительство Ульяновской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом делопроизводства возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 4.5<sup>2</sup> настоящего раздела.

4.5<sup>1</sup>. На поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте.

4.5<sup>2</sup>. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.5<sup>1</sup> настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

4.7. 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 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 уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

4.9. 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 Администрацию или должностному лицу Администрации.

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

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.11. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Администрации для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Администрации им может

быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 сотрудником отдела делопроизводства заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным зарегистрированным в Администрации два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

4.16. 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 муниципального образования «Павловский район» 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 законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3<sup>1</sup>, 4.5<sup>1</sup> и в абзаце первом пункта 4.5<sup>2</sup> настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Администрации).

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.5<sup>1</sup> и 4.5<sup>2</sup> настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются Главой администрации. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

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

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через отдел делопроизводства и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в отдел делопроизводства ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

4.21. Утратил силу – постановление администрации муниципального образования «Павловский район» 28.03.2018 № 91.

4.22. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.23. При оценке ответов заявителем и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник отдела делопроизводства осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Администрации или должностного лица Администрации; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;
- должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

освещение всех вопросов, поставленных в обращении;  
раскрытие всех установленных обстоятельств;  
отражение всех доводов заявителя;

г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано»;

«не поддержано»;

«разъяснено»;

д) 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»;

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

ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

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

4.24. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник отдела делопроизводства даёт оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращений.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

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

4.26. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются: регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.27. 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, Правительства Ульяновской области и иных исполнительных органов государственной власти Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо.

4.28. Ответы заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти 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 «Павловский район», утверждённой постановлением администрации муниципального образования «Павловский район» от 21.04.2017 № 120 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования «Павловский район».

4.29. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и должностных лиц, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела, и перенаправленных в Администрацию по компетенции, либо для подготовки информации по вопросу(ам) содержащемуся(мся) в обращении, а также сроки подготовки ответов заявителям.

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

4.31. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме.

4.32. Исполнитель направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе (в том числе копию регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в отдел делопроизводства. Сотрудник отдела делопроизводства делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения

4.33. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник отдела делопроизводства готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает руководителю аппарата или лицу, исполняющему его обязанности.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником отдела делопроизводства готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.34. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Администрации ставится начальником отдела делопроизводства или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве отдела делопроизводства в отдельных папках,



сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Администрации.

## **5. Организация личного приёма должностного лица Администрации. Проведение личного приёма сотрудниками отдела делопроизводства. Организация выездных личных приёмов**

5.1. Личный приём проводится Главой администрации, первым заместителем главы Администрации, первым заместителем главы Администрации по социальным вопросам, руководителем аппарата и другими должностными лицами Администрации в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой администрации.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностному лицу Администрации утверждаются должностным лицом Администрации на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Администрации, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностного лица Администрации.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, 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 приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Главой администрации осуществляет отдел делопроизводства.

Ответственность за подготовку и организацию проведения личного приёма первым заместителем главы Администрации, первым заместителем главы Администрации по социальным вопросам, руководителем аппарата возлагается на помощников этих должностных лиц (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

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

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Администрации, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностное лицо Администрации, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Отдел делопроизводства обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Сотрудник отдела делопроизводства принимает заявителей в приёмной Главы администрации в соответствии с утвержденным графиком: еженедельно по вторникам с 9.00 до 10.00 час. согласно живой очереди.

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

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

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником отдела делопроизводства, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа.

5.12. Сотрудник отдела делопроизводства обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования «Павловский район», 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.

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

5.14. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя сотрудником отдела делопроизводства даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале неоднократных обращений о дате и целях посещения заявителя.

5.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в ЕСЭД повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.16. В ходе личного приёма сотрудником отдела делопроизводства отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

5.20. Глава администрации утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц Администрации и руководителей отраслевых (функциональных) и структурных подразделений, подведомственных Администрации, являющихся кураторами поселений муниципального образования «Павловский район» (далее - кураторы), в поселениях муниципального образования «Павловский район» (далее - график выездных личных приёмов).

5.21. Отдел делопроизводства осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до кураторов, органов местного самоуправления муниципального образования «Павловский район», направление графика выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте, на информационных стендах, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных приёмов кураторов, в ЕСЭД, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

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

## **6. Приём сообщений в устной форме по телефонной «Горячей линии» Администрации**

6.1. Сообщения в устной форме заявителя могут передать по телефонной «Горячей линии» Администрации, которая функционирует ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней: 8(84248) 2-22-56.

Указанный телефонный номер используется при организации телефонных «прямых» линий, организуемых в Администрации.

6.2. Сотрудник отдела делопроизводства, обеспечивающий деятельность телефонной «Горячей линии» Администрации, вправе:

а) уточнять суть сообщения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:  
его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);  
его телефонный номер, в том числе используемый для получения факсимильных сообщений.

6.3. На сообщения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником отдела делопроизводства непосредственно в ходе беседы.

Ответ с использованием телефонной связи должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

Сообщения в устной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации. Информация о результатах исполнения поручения о рассмотрении сообщения в устной форме представляется исполнителем в отдел кадров для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до дня, в который истекает установленный для такого рассмотрения срок.

## **7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

7.1. Должностное лицо Администрации по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, исполнительных органов Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» 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.

7.2. Должностное лицо Администрации при направлении первичных обращений, поступивших в Администрацию, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» 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.

7.3. 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 муниципального образования «Павловский район» 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 муниципального образования «Павловский район», их должностных лиц.

7.4. Администрация или должностное лицо Администрации при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Администрации и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» 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.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования «Павловский район» 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.

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

8.1. В целях настоящей Инструкции под территорией муниципального образования «Павловский район» Ульяновской области понимается территория одного или нескольких поселений муниципального образования «Павловский район» Ульяновской области (далее - территория).

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

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

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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»).

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

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

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

8.11. 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.

8.12. 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.

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

9.1. 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.

9.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию, осуществляет отдел делопроизводства.

9.3. 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.

9.3. 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.

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

1) проверок:  
    объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;  
    соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;  
    соответствия законодательству работы с обращениями в Администрации;  
    выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:  
    состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;  
    подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;  
    выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. 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.

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

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Администрации за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя.

Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции отделом делопроизводства направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## **10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Главы администрации и Администрации**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД 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.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Администрации, то он направляется отделом делопроизводства в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации в государственный орган или орган местного самоуправления муниципального образования «Павловский район», должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

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

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

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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».

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. По устному запросу по телефонам информационно-справочной телефонной линии Администрации предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Администрации;
- о порядке приёма заявителей должностными лицами Администрации;
- об установленных законодательством сроках рассмотрения обращений;
- о фамилии, имени и отчестве должностного лица Администрации, к полномочиям которого отнесены организация личного приёма заявителей;
- о фамилии, имени и отчестве исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в адрес Администрации обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц

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

**11. Порядок взаимодействия Администрации и Управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области, исполнительными органами государственной власти Ульяновской области в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами**

11.1. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами между Администрацией и Управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области, исполнительными органами государственной власти Ульяновской области обеспечивается для участников обмена средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в сети «Интернет».

11.2. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

1) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путем сканирования:

формализованные обращения - обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырехзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

информация по результатам рассмотрения в Администрации неоднократных формализованных обращений;

2) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

3) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

4) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

5) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

11.3. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учетом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.