



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 18.04.2018 № 495

Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Администрации муниципального образования
«Смоленский район» Смоленской области

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области,

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СМОЛЕНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее – Инструкция).

2. Установить, что структурные подразделения Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области рассматривают обращения граждан в соответствии с федеральным законодательством и требованиями Инструкции.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области от 25.12.2014 № 3368.

Глава муниципального образования
«Смоленский район» Смоленской области

О.Н. Павлюченкова

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации
муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки приема, регистрации, рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее – обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

1.2. Администрация муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области, заместителями Главы муниципального образования, руководителями структурных подразделений Администрации (далее – руководители) и специалистами структурных подразделений, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области организует структурное подразделение, в задачи которого входит работа с обращениями граждан (далее - специалист), номер

телефона которого размещается на информационном стенде, на официальном сайте Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

1.5. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (адрес официального сайта Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://smol-ray.ru/>;
- в средствах массовой информации;
- на информационных стендах.

2.2. Сведения о местонахождении и адресах Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области:

- местонахождение: проезд Маршала Конева, дом 28Е, город Смоленск;
- почтовый адрес: проезд Маршала Конева, дом 28Е, город Смоленск, 214019;
- адрес электронной почты в сети в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: smolray@admin-smolensk.ru;
- контактные телефоны: 8 (4812) 61-17-59, 55-53-89, 55-83-85.

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

сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками Администрации в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 часов до 13 часов и с 13 часов 45 минут до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 часов до 13 часов и с 13 часов 45 минут до 16 часов 45 минут, при личном обращении граждан или их представителей в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

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

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

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту или должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения муниципальной функции.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений.

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: проезд Маршала Конева, дом 28Е, город Смоленск, 214019;

- передано лично гражданином или его представителем в канцелярию Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее – канцелярия).

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.1.3. Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

3.1.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистами канцелярии.

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

3.1.5. Специалист канцелярии при регистрации:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штампе при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;
- прикладывает к письменному обращению поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);
- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район»

Смоленской области нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

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

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

3.2. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.2.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области путем присвоения ему порядкового номера.

3.2.2. Специалист канцелярии осуществляет регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе автоматизированного электронного документооборота (далее - АСЭДО).

3.2.3. Специалист канцелярии:

- в журнале регистрации обращений граждан и регистрационной карточке АСЭДО указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению

ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

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

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

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу.

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

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

письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.2.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, специалист канцелярии прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы и составляет аннотацию к обращению. Аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа.

3.2.7. После составления аннотации специалист канцелярии:

- вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа в АСЭДО, заполняет рубрикатор в АСЭДО;
- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

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

3.3.1. Сотрудник канцелярии в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение Главе муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

3.3.2. В случае, если вопрос, поставленный в письменном обращении и обращении, поступившем в форме электронного документа, не находится в компетенции Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

3.3.3. Сопроводительные письма к обращениям, направленным на рассмотрение в органы местного самоуправления, руководителям предприятий, организаций и учреждений области подписываются Главой Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленского района Смоленской области. Одновременно направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа.

3.3.4. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

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

3.3.6. Письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив. На таких письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа (в правом верхнем углу первого листа), делается пометка «В дело».

3.3.7. Ответственный за регистрацию сотрудник канцелярии:

- вносит в электронную учетную карточку в АСЭДО наименование учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;
- подготавливает сопроводительные письма, уведомления гражданам о переадресации их обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией;
- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную карточку в АСЭДО;
- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией;
- направляет письменное обращение (копию) или обращение, поступившие в форме электронного документа, в соответствии с компетенцией;

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

- 4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет руководитель структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан.
- 4.2. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется руководителем структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан.
- 4.3. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.
- 4.4. Руководитель структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль.
- 4.5. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан.
- 4.6. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступивших из федеральных, государственных органов власти, их территориальных подразделений.
- 4.7. По решению Главы муниципального образования на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.
- 4.8. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется руководителем структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан, путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений,

поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

4.9. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, подлежат представлению руководителю структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан, в течение 3 дней со дня исполнения.

4.10. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, руководитель структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан, проверяет соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль.

4.11. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, руководитель структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан, проверяет наличие необходимых реквизитов документа, анализирует содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;
- всех установленных обстоятельств раскрытия;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;
- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.12. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют пункту 4.11 настоящего раздела, Главой муниципального образования принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет руководитель структурного подразделения, в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан

5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

5.1. Администрация муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- запрашивает, 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;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;
- направляет ответ гражданину по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

5.2. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении

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

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

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

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

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу 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 данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

5.7. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают Глава муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

5.8. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.9. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 9.2 Инструкции на официальном сайте Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.12. В случае поступления в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.10. настоящей Инструкции на официальном сайте Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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.

5.13. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов Глава муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан (далее - график приема) Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

6.2. График приема составляется специалистом, ответственным за ведение личного приема граждан, и утверждается Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

6.3. График приема размещается на официальном сайте Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области, на информационных стендах в вестибюле главного входа в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

6.4. В ходе личного приема граждан специалист, ответственный за ведение личного приема граждан, вносит содержание устного обращения гражданина в учетную карточку (далее - карточка личного приема).

6.5. Во время личного приема граждан каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

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

В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.7. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования, органов местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

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

6.9. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на руководителя структурного подразделения в задачи которого входит рассмотрение обращений граждан.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

соответственно осуществляемых и принимаемых

в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения Администрации муниципального образования муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации муниципального образования муниципального образования «Смоленский

район» Смоленской области определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

9. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.