

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«СЫЧЕВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 01 апреля 2025 года № 253**

Об утверждении Инструкции   о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области

В соответствии с [федеральными законами от 02 .05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](https://docs.cntd.ru/document/901978846#7D20K3)»,  [от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления](https://docs.cntd.ru/document/902141645#64U0IK)»,  в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области,

Администрация муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области   от 15.05.2019 года № 200 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области».

3. Информационному отделу Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области (А.М.Белова) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области.

4. Начальникам структурных подразделений Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области (юридическим лицам) организовать разработку и утверждение Инструкции   о порядке рассмотрения обращений граждан в возглавляемых структурных подразделениях. Назначить ответственных за работу с обращениями граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования – руководителя Аппарата Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области М.В. Зенченко.

Глава муниципального образования

«Сычевский муниципальный округ»

Смоленской области Т.П. Васильева

УТВЕРЖДЕНА

 постановлением Администрации

 муниципального образования

 «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области

 от 01.04.2025 года № 253

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан

в Администрации муниципального образования

«Сычевский муниципальный округ» Смоленской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция определяет порядок осуществления в Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области (далее - Администрация) личного приема граждан, а также единый порядок рассмотрения обращений  (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, поступивших в Администрацию в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее – обращения).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом  от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области, Регламентом Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области от 24.03.2025 года № 245, Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области, утвержденной постановлением Администрации муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области от 03.01.2025 года № 1 (далее – Инструкция по делопроизводству).

1.3. Рассмотрение обращений производится по резолюции Главы муниципального образования «Сычевский муниципальный округ» Смоленской области (далее – Главы округа) специалистами Администрации и ее структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

Контроль за своевременностью и полнотой ответов заявителям возлагается на руководителя Аппарата Администрации.

1.4. Специалисты Администрации и ее структурных подразделений (без образования юридического лица) несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

1.5. Запрещается [преследование](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=195322&dst=100174) гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся [частной жизни](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=133029&dst=100011) 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.

1.7. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

1.8. Работа с обращениями граждан в Администрации включает:

- регистрацию поступивших обращений,

- рассмотрение обращений Главой округа,

- направление обращений для исполнения специалистам Администрации в соответствии с их компетенцией,

- подготовку письменных ответов на обращения специалистами Администрации в пределах компетенции,

- уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности;

- контроль за сроками рассмотрения обращений,

- информационно-справочную работу по обращениям граждан,

- хранение обращений граждан;

- организацию личного приема граждан руководством Администрации и руководителями структурных подразделений;

- подготовку отчетов по работе с обращениями граждан.

1.9. При рассмотрении обращений в Администрации граждане имеют право:

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- знакомиться 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=93980);

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=495131&dst=101414) Российской Федерации;

- обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения обращения.

1.10. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

1.11. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет Аппарат Администрации.

1.12. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

215280, Смоленская область, город Сычевка, площадь Революции, дом 1;

Адрес электронной почты:  sychevkal.adm@mail.ru;

телефон: 8(48130) 4-15-33, факс: 8(48130) 4-13-44;

интернет-адрес: [http://sychevka.admin-smolensk.ru](http://sychevka.admin-smolensk.ru/)/.

2. Основные термины, используемые в Инструкции

2.1. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

1) обращение - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

3. Регистрация, порядок и сроки рассмотрения

письменных обращений граждан

3.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации менеджером Аппарата Администрации  в течение 3-х дней с момента поступления. На обращении проставляется штамп входящей корреспонденции, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

При регистрации в СЭД в электронную учетную карточку вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, суть обращения.

3.2. Организация и обеспечение централизованного учета, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации  осуществляется специалистом Аппарата Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются менеджером Аппарата Администрации Главе округа, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его полномочия. После наложения резолюций Главой округа обращения передаются специалисту Аппарата Администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.4. Организация работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации (с образованием юридического лица) осуществляется в соответствии с утвержденными Инструкциями и приказами руководителей соответствующих структурных подразделений Администрации.

3.4.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, находящихся на рассмотрении в структурных подразделениях Администрации (с образованием юридического лица), осуществляют их руководители.

3.5. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

3.7. На все обращения (за календарный год) по итогам рассмотрения формируется дело, которое включает в себя обращения граждан, а также всю корреспонденцию, касающуюся переписки по данным обращениям. Дело оформляется специалистом Аппарата Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

Срок хранения обращений граждан, материалов по их рассмотрению и исполнению составляет  5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.9. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

3.10. Порядок  рассмотрения отдельных обращений:

- если в письменном обращении не указаны (не поддаются прочтению) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем сообщается гражданину, направившему обращение,

-  если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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, Администрация 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, в течение 7 дней подлежат возврату автору обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.12. При поступлении в Администрацию повторных письменных обращений специалистом Аппарата Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке исполнителю данного обращения предоставляется переписка по предыдущим обращениям.

3.13. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции Главы округа осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

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

3.14.1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

3.14.2. После принятия должностным лицом, указанным в подпункте 3.14.1. настоящего раздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, ответственный исполнитель направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.

3.15. Справочную работу по рассмотрению обращения гражданину предоставляет специалист Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.16. Ответы на письменные обращения подписывает Глава округа, заместители Главы округа, руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводится Главой округа, заместителями Главы округа, начальниками структурных подразделений Администрации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2. Личный прием граждан Главой округа осуществляется в приемной Администрации по обращениям граждан по предварительной записи.

Запись на личный прием к Главе округа производится менеджером Аппарата Администрации, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Организацию личного приема граждан Главой округа осуществляет специалист Аппарата Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

4.3. Личный прием граждан заместителями Главы муниципального образования или начальниками структурных подразделений Администрации осуществляется в кабинетах указанных должностных лиц в порядке очередности без предварительной записи.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=149244), удостоверяющий его личность.

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

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ее структурных подразделений или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

5. Организация выездного личного приема граждан

5.1. Выездной личный прием граждан осуществляет Глава округа.

5.2. О предстоящем выездном личном приеме граждан Главой округа население сельских населенных пунктов заранее информируется заместителями председателя Комитета по развитию территорий Администрации (далее - заместитель председателя Комитета), которые также обеспечивают запись граждан и подготовку мест для осуществления выездного личного приема.

 5.3. Организацию выездного приема граждан осуществляет Аппарат Администрации.

Информация о времени и порядке записи на выездной личный прием граждан, не позднее чем за 10 дней до даты проведения приема, размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальных страницах Администрации в социальных сетях (группах).

В день проведения приема запись на прием не осуществляется. На личный прием граждан к одному должностному лицу записывается не более 10 человек.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием граждан, оформляется карточка личного приема гражданина.