|  |  |
| --- | --- |
| Герб_района23 | |
| Администрация Пучежского муниципального района  Ивановской области П О С Т А Н О В Л Е Н И Е **от 24.01.2024 № 40 - п** | |
| г. Пучеж | |

**Об утверждении Инструкции по порядку рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Пучежского муниципального района Ивановской области**

В соответствии с [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Федеральным законом](http://mobileonline.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Пучежского муниципального района, в целях реализации права граждан на обращения и повышения качества их рассмотрения в администрации Пучежского муниципального района и ее структурных подразделениях

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию по порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района Ивановской области (прилагается).

2. Заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений в работе с письменными и устными обращениями граждан строго руководствоваться нормами и требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкции.

3. Опубликовать настоящее постановление в «Правовом вестнике Пучежского муниципального района» и разместить на официальном сайте администрации Пучежского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Постановление администрации Пучежского муниципального района от 31.07.2019 № 388-п «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Пучежского муниципального района» считать утратившим силу.

Глава Пучежского муниципального района И.Н.Шипков

|  |
| --- |
| Утверждена постановлением администрации Пучежского муниципального района  от 24.01.2024 № 40 - п |

**Инструкция**

**по порядку рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Пучежского муниципального района Ивановской области**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция по порядку рассмотрения обращений граждан   
в администрации Пучежсколго муниципального района Ивановской области (далее соответственно – Инструкция, Администрация) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Администрации.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения   
к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100051&field=134&date=06.06.2022) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется организационным управлением Администрации.

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Администрацию граждан обеспечивается в соответствии с [правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=369771&dst=100015&field=134&date=06.06.2022) обработки персональных данных, установленных в Администрации.

1.6. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению в соответствии с компетенцией Администрации.

**II. Информирование граждан о порядке**

**рассмотрения обращений**

2.1. Вход в здание, в котором располагается помещение, предназначенное для первичного приема граждан и письменных обращений (далее - приемная Администрации), оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием режима работы Администрации.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Администрации, почтовом адресе, факсе, месторасположении   
и режиме работы Администрации размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Администрации).

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной Администрации по адресу: Ивановская область, г.Пучеж, ул.Ленина, д.27, к. 311.

2.4. Гражданин может получить информацию о факте поступления   
его обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Администрации, ответственного за его рассмотрение, по телефону или при личном посещении Администрации.

2.5. График личного приема граждан, нормативно - правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, размещаются   
в соответствующем разделе на официальном сайте Администрации   
и на информационном стенде в помещении для приема граждан.

2.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Администрации в соответствии с установленной периодичностью.

2.7. По письменной просьбе гражданин может быть ознакомлен   
с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения,   
при условии соблюдения требований Закона и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

**III. Прием и регистрация обращений**

3.1. Поступление документов в Администрацию осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи: МЭДО, ЕСЭД, на официальный адрес электронной почты, путем заполнения специальной формы на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

3.2. Поступившие в Администрацию письменные обращения и обращения   
в форме электронного документа принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Администрации.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру уполномоченными лицами Администрации. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа   
с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств   
и принятия соответствующего решения Главой Администрации.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных   
с их рассмотрением, уполномоченными лицами Администрации:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту.

3.5. Регистрация обращений осуществляется отдельно от иной входящей корреспонденции в отдельном журнале.

3.6. На каждое поступившее в Администрацию обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка.

3.7. При регистрации в журнале входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года и порядковое обозначение Администрации,

3.8. На зарегистрированном письменном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.9. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия по проверке поступивших обращений   
на повторность.

3.10. Не считаются повторными обращения одного и того же лица   
по разным вопросам.

**IV. Организация рассмотрения обращений в структурных**

**подразделениях Администрации**

4.1. Поступившие обращения после регистрации в зависимости   
от содержания могут быть доложены руководителю Администрации.

4.2. Рассмотрение обращений, доложенных руководителю Администрации, ставится на особый контроль.

4.3. По обращению, поступившему в Администрацию, принимается одно   
из следующих решений:

- принять к рассмотрению Администрацией по компетенции и направить   
в соответствующие структурные подразделения Администрации для рассмотрения,

- направить обращение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Решение руководителя Администрации или иного уполномоченного должностного лица оформляется его резолюцией.

4.5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям или должностным лицам Администрации, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо Администрации, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение - соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Администрации, не указанных в качестве соисполнителей.

4.6. Направление копий обращения ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений   
в текущем архиве Администрации обеспечивает структурное подразделение   
или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Администрации.

4.7. Передача обращений из одного структурного подразделения Администрации в другое осуществляется только через ответственного за работу   
с обращениями граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Администрации либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Администрации, которому необходимо направить обращение   
для рассмотрения.

4.8. Структурные подразделения - соисполнители в соответствии   
со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения   
для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.9. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно   
для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом   
на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководителем Администрации или иным уполномоченным должностным лицом.

4.11. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Администрации.

4.12. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную   
от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.13. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.14. Ответ на обращение подготавливается для направления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Администрацию в форме электронного документа, и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью руководителя Администрации или иного уполномоченного должностного лица по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме.

4.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные   
в резолюции исполнители.

4.16. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются   
в соответствии с Законом.

4.17. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Администрации, подписанными должностными лицами структурных подразделений Администрации, готовятся за подписью руководителя Администрации или его заместителя.

4.18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.19. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.20. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе для регистрации и отправки адресатам направляются   
в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу   
с обращениями в Администрации.

4.21. Дополнительные положения, определяющие последовательность действий и процедур по рассмотрению обращений граждан, устанавливаются правилами делопроизводства, утвержденными в Администрации.

**V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение** и **завершения работы с обращением**

5.1. Регистрация и отправка уведомлений или ответов на обращения граждан осуществляется централизованно с использованием почтового ящика Администрации (отправка по электронной почте) и/или почтовой связью.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов гражданам структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями   
в Администрации, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии   
и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами   
и копиями ответов должны быть возвращены после их рассмотрения должностному лицу или в структурное подразделение, ответственное за работу   
с обращениями, для централизованного формирования дел в соответствии   
с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

**VI. Организация личного приема граждан**

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками). Обеспечивается наличие канцелярских принадлежностей.

6.2. Места ожидания личного приема в Администрации оборудуются информационными стендами.

6.3. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.4. Личный прием граждан в Администрации осуществляется в соответствии   
с графиком личного приема, утверждаемым руководителем Администрации.

6.5. В Администрации определяется структурное подразделение   
или конкретный специалист, уполномоченные на проведение предварительной записи на личный прием.

6.6. В случае предварительной записи граждан на личный прием структурными подразделениями Администрации осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам   
и предложений по их решению.

6.7. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени   
для ознакомления.

**VII. Проведение личного приема**

7.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.2. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в журнал личного приема путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Администрации, осуществляющие организацию   
и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения   
и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

7.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно   
в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты   
и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется,   
что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке   
ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

**VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное   
за работу с обращениями в Администрации, осуществляет контроль   
за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений.

8.3. Руководитель Администрации или уполномоченное им структурное подразделение или должностное лицо регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимают меры по устранению причин нарушений.

8.4. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное   
за работу с обращениями в Администрации, еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

8.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными   
и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам   
и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.6. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

8.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля   
не снимаются.

**IX.** **Анализ обращений**

9.1. Орган власти в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами либо по поручению руководителя Администрации анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются Администрацией   
на официальном сайте в сети "Интернет".