



АДМИНИСТРАЦИЯ ШАРЬИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«11» марта 2024 г. №39

Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области

В соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области:

1. Утвердить инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области (приложение).

2. Признать утратившим силу распоряжение администрации Шарьинского муниципального района Костромской области от 28 июня 2018 года №100 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области»

3. Заместителям главы администрации Шарьинского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Шарьинского муниципального района Костромской области обеспечить требования Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами главы администрации Шарьинского муниципального района.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания.

Глава Шарьинского
муниципального района

Н.С. Глушаков

Приложение к

Распоряжению администрации
Шарьинского муниципального
района
от «11» марта 2024 г. 39
(в ред. распоряжений от
10.12.2024 №266, от 05.03.23025
№66)

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Шарьинского муниципального района

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством.

4. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в администрацию Шарьинского муниципального района от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор / заявитель), текстов в письменной форме, форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, если иное не установлено настоящим Федеральным законом и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности главы Шарьинского муниципального района (далее – запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее – «не обращение»), а также контроля за

соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в администрации Шарьинского муниципального района. *(пункт 2 в редакции распоряжения от 05.03.2025 № 66).*

3. Администрация Шарьинского муниципального района обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

5. Обращения и запросы рассматриваются главой Шарьинского муниципального района, первым заместителем главы администрации Шарьинского муниципального района, заместителями главы администрации Шарьинского муниципального района, руководителями структурных подразделений администрации Шарьинского муниципального района, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

6. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в администрации Шарьинского муниципального района, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет общий сектор администрации Шарьинского муниципального района (далее – общий сектор).

7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам администрации Шарьинского муниципального района и руководителями отделов осуществляется сотрудниками, ответственными за делопроизводство в соответствии с их должностными обязанностями.

8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в администрацию Шарьинского муниципального района, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в администрацию Шарьинского муниципального района средствами массовой информации.

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Шарьинского муниципального района с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов авторов на этапе их приема

12. Обращение и запрос на имя главы администрации Шарьинского муниципального района и в адрес администрации Шарьинского муниципального района могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, через унифицированную форму страницы раздела для направлений обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием Единого портала,), иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, если иное не установлено настоящим Федеральным законом, по телеграфу, системам межведомственного электронного документооборота, в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации Шарьинского муниципального района (далее — ССТУ) *(пункт 11 в редакции распоряжения от 05.03.2025 № 66)*.

Обращение и запрос могут быть доставлены в администрацию Шарьинского муниципального района непосредственно заявителем либо его представителем.

13. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

Регистрация обращений и запросов от участников специальной военной операции и (или) членов их семей осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения;

- перенаправление обращения (запроса) от участников специальной военной операции и (или) членов их семей по компетенции в другие органы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения;

- обращение (запрос) от участников специальной военной операции и (или) членов их семей рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации;

- в исключительных случаях глава Шарьинского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения (запроса) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос;

- глава Шарьинского муниципального района вправе дать поручение о рассмотрении обращения (запроса) от участников специальной военной операции и (или) членов их семей с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты его регистрации;

- если обращение (запрос) от участников специальной военной операции и (или) членов их семей было перенаправлено из администрации Костромской области, то при завершении рассмотрения обращения (запроса) глава Шарьинского муниципального района направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, служебную записку о решении вопросов, указанных в обращении (запросе), по существу.» *(пункт 12 в редакции распоряжения от 10.12.2024 № 266)*

14. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

При личном обращении заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

15. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в администрацию Шарьинского муниципального района, осуществляется общим сектором администрации Шарьинского муниципального района, обеспечивающим получение почтовой корреспонденции в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Шарьинского муниципального района.

Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется общим сектором администрации Шарьинского муниципального района.

При приеме текста в письменной форме в общий сектор:

1. проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя: главы Шарьинского муниципального района, должностного лица администрации Шарьинского муниципального района, руководителя структурного подразделения администрации Шарьинского муниципального района, работника администрации Шарьинского муниципального района передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в общий сектор администрации Шарьинского муниципального района;

3) прикладываются перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес администрации Шарьинского муниципального района отсутствует» с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, 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, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые общим сектором заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

16. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения, ответственного за прием документов.

17. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя заведующим общим сектором выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок.

18. Тексты в письменной форме и в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в приемную главы администрации Шарьинского муниципального района, принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции в общем секторе.

19. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону администрации Шарьинского муниципального района осуществляет заведующий общим сектором, ответственное за организацию работы ССТУ администрации Шарьинского муниципального района.

Глава 3. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их регистрации и рассмотрения

19. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан СЭД в общем секторе в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления в администрацию Шарьинского муниципального района текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и «не обращения» в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

20. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку СЭД вносятся:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(И), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее — при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;

- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) признак «много пишущий автор»;
- 6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена — VipNet, или межведомственного электронного документооборота — МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 10) количество листов либо формат и объем электронного файла;
- 11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- 12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера администрации Шарьинского муниципального района и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации, А —
Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления,

МЛП- муниципальный личный прием,

ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,

ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),

УС - Сообщение в устной форме,

ПФ - Обращение в письменной форме. *(пп.12 п.20 главы 3 в редакции распоряжения от 05.03.2025 № 66),*

21. Поступившие в администрацию Шарьинского муниципального района тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

22. Заведующий общим сектором, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, присваивает документу регистрационный номер и дату, и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

- 1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 2) обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке,

установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

23. На поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, на обращениях членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, депутатов Костромской областной Думы, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, делается пометка «Особый контроль».

24. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку СЭД на основе анализа содержания обращения:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в администрацию, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу администрации Шарьинского муниципального района по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение — второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в администрацию Шарьинского муниципального района, к одному и тому же должностному лицу, и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение- обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации Шарьинского муниципального района, должностного или уполномоченного лица администрации Шарьинского

муниципального района, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений•.

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, общего сектора администрации Шарьинского муниципального района согласно приложению 2 к настоящей Инструкции;

7) вида каждого вопроса: предложение; заявление; жалоба; «не обращение»

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением 3 к настоящей Инструкции;

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции): предмет ведения Российской Федерации; предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации; предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации); вопрос местного значения; органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации; государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации; органа(ов) местного самоуправления; государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление «не обращений» (далее — НО) с внесением в электронную карточку:

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений; типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО 1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

«просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. Направление обращений и запросов на рассмотрение по существу поставленных в них вопросов

25. По результатам рассмотрения обращения общим сектором принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению: с направлением ответа автору обращения;

2) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

26. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией; на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям, в которых 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 в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в

соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

27. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 24 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

28. Сопроводительные письма и уведомления авторам обращений готовятся на бланках с угловым расположением реквизитов администрации Шарьинского муниципального района.

29. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления направляются в общий сектор для отправки почтовой корреспонденции.

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД.

30. По результатам рассмотрения запросов общим сектором принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в администрации Шарьинского муниципального района;

2) принять запрос к рассмотрению в администрации Шарьинского муниципального района с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к

рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;

3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;

4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у администрации Шарьинского муниципального района запрашиваемой информации;

5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

31. Информация о деятельности главы Шарьинского муниципального района и администрации Шарьинского муниципального района не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главы Шарьинского муниципального района и администрации Шарьинского муниципального района;

2) в запросе не указан 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;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности главы Шарьинского муниципального района и администрации Шарьинского муниципального района, которым поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых главой Шарьинского муниципального района и администрацией Шарьинского муниципального района, проведении анализа деятельности органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

32. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Шарьинского муниципального района ответственный за работу с обращениями граждан незамедлительно информирует главу Шарьинского муниципального района.

33. Обращение, по которому имеется поручение губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области, запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, запрос председателя Костромской областной Думы, запрос депутата Костромской областной Думы, коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей Шарьинского муниципального района, направляется на рассмотрение главе Шарьинского муниципального района.

34. Обращения, взятые на контроль иными региональными, федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, направляются для рассмотрения должностным лицам администрации Шарьинского муниципального района, в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией. О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно региональный или федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

35. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района рассматривается как обычное обращение. Общим сектором автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района.

36. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

37. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, Общим сектором жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями отделов администрации Шарьинского муниципального района.

38. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются должностным лицам администрации Шарьинского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Шарьинского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц администрации Шарьинского муниципального района и положениями о структурных подразделениях администрации Шарьинского муниципального района, утвержденных постановлениями администрации Шарьинского муниципального района.

39. Глава Шарьинского муниципального района, заместители главы Шарьинского муниципального района готовят резолюцию, включающую в себя:

наименование структурного подразделения администрации Шарьинского муниципального района или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

40. В тексте поручения могут быть даны указания:

«весьма срочно» («незамедлительно»), «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

41. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

42. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса в администрации Шарьинского муниципального района Костромской области.

43. Парламентский запрос рассматривается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

44. Запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

45. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее пятнадцати дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

46. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы, депутата Собрания депутатов Шарьинского муниципального района с просьбой о рассмотрении обращения гражданина, рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

47. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

48. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

49. После подписания поручения должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района, начальник Общего сектора вносит поручение в базу данных СЭД.

50. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям на бумажных носителях по журналу внутренней рассылки документов.

51. В случае если обращение или запрос Общим сектором направлены для рассмотрения должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Шарьинского муниципального района не по компетенции, руководитель структурного подразделения администрации Шарьинского муниципального района возвращает обращение (запрос) в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

52. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

53. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности главы Шарьинского муниципального района и администрации Шарьинского муниципального района;

дают ответ по существу поставленных в обращении (запросе) вопросов.

54. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

55. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос администрация Шарьинского муниципального района может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в

котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

56. 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, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

57. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам администрации Шарьинского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Шарьинского муниципального района, в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются общим сектором, а сами «не обращения» списываются в дело.

Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы

58. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

59. Ответы подписываются главой Шарьинского муниципального района, заместителями главы администрации Шарьинского муниципального района.

60. Ответы на обращения и запросы оформляется на бланке с угловым расположением реквизитов администрации Шарьинского муниципального района с воспроизведением малого герба Шарьинского муниципального района.

61. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,

Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются на бланках с угловым расположением реквизитов с воспроизведением изображения герба Шарьинского муниципального района и подписываются главой Шарьинского муниципального района Костромской области.

62. После подготовки исполнителем проект документа согласовывается с заместителями главы администрации, курирующими соответствующую сферу деятельности и представляется на подпись главе Шарьинского муниципального района.

После подписания главой Шарьинского муниципального района документ передаётся общему сектору для регистрации в журнале учёта исходящей корреспонденции и направления заявителю.

63. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан администрации Шарьинского муниципального района осуществляет:

- 1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:
рассмотрения обращения;
представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;
- 2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:
бланка администрации Шарьинского муниципального района;
даты и исходящего номера;
ссылки на дату и номер контрольного обращения;
- 3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);
- 4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:
на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
на раскрытие всех установленных обстоятельств;
на отражение всех доводов автора(ов);
- 5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

64. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, ответственное лицо за работу с обращениями граждан администрации Шарьинского муниципального района даёт оценку:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения;
- правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

65. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 62 настоящей Инструкции, ответственное лицо за работу с обращениями граждан администрации Шарьинского муниципального района принимает решение о направлении проекта ответа должностному лицу администрации Шарьинского муниципального района на согласование и (или) подписание.

66. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 62 настоящей Инструкции, проект ответа и

представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

67. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

68. После подписания ответа должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района, сотрудник, ответственный за делопроизводство, передает оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению ответственному лицу за работу с обращениями граждан для внесения в СЭД отчета о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

69. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шарьинского муниципального района или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, 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 администрацию Шарьинского муниципального района или должностному лицу в письменной форме. (п. 69 в редакции распоряжения от 05.03.2025 № 66).

70. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 39 настоящей Инструкции.

71. Обращение, поступившее главе Шарьинского муниципального района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

72. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

73. На поступившее в администрацию Шарьинского муниципального района обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Шарьинского муниципального района. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения

сообщается электронный адрес официального сайта администрации Шарьинского муниципального района на сайте администрации Шарьинского муниципального района, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

74. По результатам рассмотрения обращений ответственный за работу с обращениями граждан принимает одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению принято решение «поддержано», но «меры не приняты».

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

75. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

76. Личный прием граждан и представителей организаций в администрации Шарьинского муниципального района (далее – личный прием) проводят должностные лица администрации Шарьинского муниципального района.

77. Личный прием должностными лицами администрации Шарьинского муниципального района осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденного главой Шарьинского муниципального района.

78. Личный прием должностными лицами администрации Шарьинского муниципального района проводится по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Шарьинского муниципального района, в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Шарьинского муниципального района.

79. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами администрации Шарьинского муниципального района осуществляет общий сектор.

80. Личный прием должностными лицами администрации Шарьинского муниципального района проводится в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

81. Информация о режиме работы, адресе администрации Шарьинского муниципального района размещаются на информационных стендах администрации Шарьинского муниципального района и сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

82. Ответственные лица общего сектора осуществляют занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 19 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в администрацию Шарьинского муниципального района

Костромской области.

83. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

84. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

- 1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- 2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

85. Заявитель сообщает уполномоченному лицу администрации Шарьинского муниципального района Костромской области:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

86. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

87. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

88. Должностное лицо администрации Шарьинского муниципального района, осуществляющее личный прием заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

В ходе проведения личного приема должностное лицо:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для

решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Шарьинского муниципального района, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

89. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом администрации Шарьинского муниципального района (уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан) в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация контроля

90. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет заведующий общим сектором.

91. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в администрации Шарьинского муниципального района осуществляют должностные лица администрации Шарьинского муниципального района, руководители структурных подразделений администрации Шарьинского муниципального района.

Общий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

92. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены должностным лицом на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен предоставить должностному лицу копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

93. Муниципальные служащие администрации Шарьинского муниципального района несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность муниципальных служащих администрации Шарьинского муниципального района за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных инструкциях.

94. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

95. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в администрации Шарьинского муниципального района размещается на официальном сайте администрации Шарьинского муниципального района.

Глава 9. Организация архивного хранения дел

96. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в администрации Шарьинского муниципального района осуществляется общим сектором.

97. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 20 к настоящей Инструкции.

98. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Шарьинского муниципального района.

99. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в администрации Шарьинского муниципального района осуществляет общий сектор.

