**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**НОВОПОГОРЕЛОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**КАРСУНСКОГО РАЙОНА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

С. Новое Погорелово

02.06. 2023г. № 12/1

**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 муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области**

В целях реализации Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О по­рядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государствен­ных органов и органов местного самоуправления» и обеспечения единого по­рядка работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации муниципального образованияНовопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульянов­ской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и за­просами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объедине­ний граждан, в том числе юридических лиц, в администрации муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее - Инструкция).
2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов и подразделе­ний, образуемых в администрации муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области обеспечить неукоснительное соблюдение Ин­струкции при рассмотрении обращений граждан и организаций, поступающих в администрацию муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульянов­ской области.

Глава администрации

муниципального образования

Новопогореловское сельское поселение А.Е.Галныкин

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации
муниципального образования
Новопогореловское сельское поселение

Карсунского района
Ульяновской области

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с обращениями и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том
числе юридических лиц, в администрации муниципального
образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области**

1. Общие положения ,
	1. Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том чис­ле юридических лиц, в администрации муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответ­ствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Феде­ральный закон № 8-ФЗ) и законодательством Российской Федерации.
	2. Инструкцией устанавливается единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Главы администрации муници­пального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее также - Глава администрации) и администрации муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее также - администрация), долж­ностных лиц администрации от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Главы администрации и администрации (далее - запрос), а также текстов, направлен­ных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование, или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам (далее – не обращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анали­за состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения

личного приёма граждан Главой администрации, должностными лицами адми­нистрации.

* 1. Основные термины, используемые в Инструкции:
1. обращение - направленные в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в ад­министрацию;
2. обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором до­кументированная информация представлена любым типом письма;
3. обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по ре­зультатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также об­ращения, поступившие на «прямую линию» и «горячую линию» администра­ции в соответствии с утвержденным графиком;
4. обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме.
5. обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также об­ращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содер­жащиеся в обращении;
6. коллективное обращение - совместное обращение двух и более заяви­телей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых кол­лективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подпи­санные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Феде­ральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстра­циях, шествиях и пикетированиях»;
7. повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;
8. неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;
9. контрольное обращение - обращение заявителя, направленное Главой администрации, администрацией или должностным лицом администрации для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о ре­зультатах рассмотрения обращения;
10. сообщение - устное сообщение, поступившее от заявителя посред­ством телефонной связи в администрацию и не подлежащее регистрации в мо­дуле «Обращения граждан»;
11. служебный документ - официальный документ, используемый в те­кущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправле­ния или должностных лиц; Ai
12. рассмотрение обращения - действия Главы администрации, админи­страции, должностного лица администрации, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
13. принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фак­тическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть факти­чески реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
14. результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обраще­ния Главой администрации, администрацией или должностным лицом админи­страции, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
15. «поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение за­явителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обосно­ванными и подлежащими удовлетворению;
16. «разъяснено» - решение, в соответствии с которым заявитель проин­формирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
17. «не поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению
18. письменный ответ на обращение - направленный заявителю в пись­менной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты служебный документ следующего содержания:
19. о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходи­мости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу постав­ленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
20. о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местно­го самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;
21. о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъясне­нием порядка обжалования данного судебного решения;
22. о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содер­жатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по суще­ству поставленных в нем вопросов;
23. о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного са­моуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;
24. о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении со­держится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) дава­лись ответы в письменной форме или в форме электронного документа по су­ществу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же гос­ударственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
25. о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих гос­ударственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
26. о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть пред­ложения, заявления или жалобы;
27. устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;
28. объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установлен­ным требованиям, с исключением одностороннего мнения;
29. всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставлен­ных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследова­ние и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;
30. правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в со­ответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуа­ции заявителя;
31. направление обращения по компетенции - направление администра­цией, должностным лицом администрации обращения с сопроводительным до­кументом в государственный орган, орган местного самоуправления или соот­ветствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
32. сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении во­просов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой ин­формации, с приложением запроса;
33. типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопро­сы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующе

 теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с при­своением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, во­просам, темам, тематикам и разделам;

1. уведомление - служебный документ, направляемый администрацией, должностным лицом администрации заявителю:
2. о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должност­ному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обраще­нии вопросов;
3. о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие госу­дарственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения
4. о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предостав­ление запрашиваемой информации;
5. об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предо­ставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;
6. о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистра­ционного номера, даты регистрации в администрации обращения, запроса;
7. исполнитель - должностное лицо органа местного самоуправления, уполномоченного на рассмотрение обращения;
8. аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении, запросе;
9. анонимное обращение - обращение заявителя:
10. в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
11. в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письмен­ной форме;
12. в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего лич­ность заявителя (паспорта или иного документа);
13. запрос - обращение пользователя информацией в устной или пись­менной форме, в том числе в виде электронного документа, в администрацию либо к должностному лицу администрации о предоставлении информации о де­ятельности администрации;
14. пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организа­ция (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности администрации, должностных лиц администрации. Пользователями информацией являются также государственные органы, орга­ны местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;
15. запрос документов и материалов - служебный документ, направляе­мый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов пред­варительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения об­ращения документов и материалов;
16. рассмотрение запроса - действия Главы администрации, должностно­го лица администрации, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
17. ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом администрации пользователю информацией, в котором:
18. содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
19. указаны название, дата выхода и номер средства массовой информа­ции, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой инфор­мации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интер­нет» (далее - сеть «Интернет»);
20. содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной ин­формации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информа­цию о деятельности администрации, должностных лиц администрации;

запрашиваемая информация не относится к деятельности администрации, должностных лиц администрации;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного до­ступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю инфор­мацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых админи­страцией, о проведении анализа деятельности администрации, должностных лиц администрации или проведении иной аналитической работы, непосред­ственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя ин­формацией;

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;

1. результат рассмотрения запроса - направление администрацией, должностным лицом администрации пользователю информацией ответа на за­прос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая ин­формация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
	1. официальный сайт - официальный сайт муниципального образования Новопогореловское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области в сети «Интернет» https://novopogorelovskoe-r73.gosweb.gosuslugi.ru/

(содержащий информацию о дея­тельности Главы администрации и администрации, должностных лиц админи­страции, электронный адрес которого включает доменное имя, право на кото­рое принадлежит администрации;

1. обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению администрацией или должностным лицом администрации, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рас­смотрения обращения;
2. модуль «Обращения граждан» - автоматизированная информационно- поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного до­кументооборота Правительства и исполнительных органов Ульяновской обла­сти, используемая в администрации для обработки поступающих обращений, запросов, не обращений;
3. должностное лицо администрации - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в администрации;
4. виртуальная приёмная - раздел официального сайта администрации в сети Интернет, предназначенный для направления обращений граждан в адми­нистрацию, должностным лицам администрации обращений в форме электрон­ного документа;
5. сотрудник - муниципальный служащий (работник) администрации;
6. не обращение - текст, направляемый на ознакомление, либо содержа­щий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;
7. поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;
8. приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком- либо мероприятии;
9. соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (не­счастью);
10. текст, направляемый на ознакомление, текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видео­материалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.
	1. Администрация, должностные лица администрации обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетен­ции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента

Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федера­ции, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, уставом муниципального образования, иными правовыми актами муниципального образования Урено-Карлинское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

* 1. Обращения и запросы рассматриваются Главой администрации, другими должностными лицами ад­министрации (далее также - должностные лица), в компетенцию которых вхо­дит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.
	2. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения об­ращений и запросов, личного приёма Главы администрации в администрации, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел дело­производства, работы с обращениями граждан и контроля администрации (да­лее - отдел).
	3. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обра­щений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию ко­торых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осу­ществляются Главой администрации либо лицом, исполняющим его обязанно­сти (далее - уполномоченное лицо).
	4. Обращения и запросы, содержащие вопросы, входящие в компетен­цию отдела, рассматриваются отделом без направления уполномоченному ли­цу. Ответы заявителям направляются за подписью начальника отдела либо ли­ца, исполняющего его обязанности (далее - начальник отдела) после согласова­ния с руководителем аппарата администрации.

Не обращения, поступившие в администрацию, доводятся до сведения должностных лиц, которым они адресованы. Ответы на не обращения даются уполномоченным лицом, если иное не предусмотрено в поручении должност­ного лица.

Обращения, для которых в соответствии со статьёй 11 Федерального за­кона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения, могут рассмат­риваться отделом без направления на доклад уполномоченному лицу. Ответы заявителям могут направляться за подписью начальника отдела после согласо­вания с руководителем аппарата администрации.

* 1. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками по их поручению.
	2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения об­ращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Главы администрации и администрации, 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 исключение случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

* 1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Главы администрации и администрации, должностных лиц админи­страции с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интере­сов других лиц.
	2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содер­жащихся в нём 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.

* 1. Осуществление гражданами права на обращение не должно нару­шать права и свободы других лиц.
	2. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Главы администрации, администрации, должностных лиц администрации, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотре­ния обращений и запросов.
	3. Учёт и регистрация обращений, запросов и не обращений, посту­пивших в адрес Главы администрации, администрации, должностных лиц ад­министрации, осуществляется в модуле «Обращения граждан».
1. Учёт, систематизация и регистрация обращений
	1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Гла­вы администрации, администрации, должностных лиц администрации непо­средственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а так­же может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами администрации информационных или иных мероприятий с участием населения.
	2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма, а также в ходе проведения телефонных «прямых линий» и «горячих линий» администрации в соответствии с утвержденным графиком.
	3. Обращения в форме электронного документа, поступившее на офи­циальный сайт в раздел «Обратиться в виртуальную приёмную», предусматри­вающий заполнение реквизитов, необходимых для работы с обращениями и по­лучение письменного ответа, по адресу электронной почты urkarl@mail.ru Обращения в форме электронного документа, направленные Главе администрации

 и в администрацию без заполнения формы в разделе «Обратиться в виртуальную приемную» официального сайта urkarl@mail.ru, без использования адреса элек­тронной почты администрации к рассмотрению не при­нимаются.

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путём заполнения формы в раз­деле «Обратиться в виртуальную приемную» официального сайта, по адресу электронной почты администрации urkarl@mail.ru.

* 1. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются сотрудником отдела в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.
	2. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
	3. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Главы адми­нистрации, администрации, должностных лиц администрации по почте, прини­маются отделом, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан».
	4. При приёме текста в письменной форме сотрудником отдела:

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

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разо­рванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного биле­та, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия доку­ментов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующе­го содержания за подписью руководителя аппарата администрации.

* 1. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в кон­верте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения об­стоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то ли­цом.
	2. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, со­держащие обращения и не обращения, подлежат регистрации сотрудником от­дела в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента их поступле­ния в администрацию.

В случае поступления в администрацию текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и не обращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями. п

* 1. Обращения в устной форме подлежат регистрации сотрудником от-

дела в день их поступления в администрацию с указанием даты и времени по­ступления.

* 1. При регистрации обращений в письменной форме, в форме элек­тронного документа, в устной форме, а также не обращений в электронную ре­гистрационную карточку (далее - ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее - при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

вид документа (обращение, не обращение);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);

льготная принадлежность;

форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа); признак «многопишущий заявитель»;

канал поступления (вид доставки) (почта, личный приём, выездной лич­ный приём, канал электронного обмена - межведомственный электронный до­кументооборот (МЭДО), телефон, получено в органе местного самоуправления муниципального образования Ульяновской области и др.);

если обращение переадресовано из другого органа: признак «открытое письмо»; ..

источник поступления, входящий номер сопроводительного письма;

Ф.И.О. исполнителя;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководи­теля органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объём электронного файла;

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

* 1. Поступившие в администрацию тексты обращений подлежат скани­рованию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле «Обращения граждан».
	2. Сотрудник отдела, ответственный за регистрацию текстов в пись­менной форме и в форме электронного документа, проставляют учётный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера до­кумента и осуществляет систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Фе­деральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Феде­рального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком уста­новленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмот­ренных иными федеральными конституционными законами, федеральными за­конами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми ак­тами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в со­ответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рас­смотрению в порядке, установленном международными договорами Россий­ской Федерации или федеральными законами;

на необращения.

* 1. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, указанным в пункте 4.29 раздела 4 настоящей Инструкции, сотрудником отдела при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль сотрудником^ отдела готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотре­ние обращения, запроса.

* 1. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:
1. кратности поступления обращения (первичное, повторное, неодно­кратное);
2. вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, ес­ли вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематиче­ским классификатором обращений граждан, организацийи общественных объ­единений;
3. цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного 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;
4. вида каждого вопроса:
5. предложение;
6. заявление;
7. жалоба;
8. не обращение;
9. типа соответствующего вида каждого вопроса;
10. по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
11. решения, принятого по обращению;
12. выявления не обращений (НО) с внесением в ЭРК:
13. вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
14. типов вопросов:

«положительная оценка деятельности (благодарность)» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НОЗ);

«соболезнование» (НО4);

«материалы на ознакомление» (НО6);

1. выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.
	1. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистра­ции. Затем сотрудником отдела распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.
	2. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утвер­ждает либо отклоняет предложенный отделом проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.
	3. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подпи­санные им собственноручной подписью ЭРК сканируются сотрудником отдела, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граж­дан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.
	4. В случае принятия обращения к рассмотрению в администрации со­трудником отдела в адрес заявителя в течение 7 рабочих дней с даты регистра­ции обращения в администрации направляется уведомление о принятии обра­щения к рассмотрению (с указанием регистрационного номера, даты регистра­ции обращения в администрации) за подписью начальника отдела.
	5. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции сотрудником отдела готовятся про­екты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию кото­рых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью упол­номоченного лица, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан», электронной почтой или почтовой связью в течение 7 дней со дня регистрации обращений в администрации.

В адрес заявителя сотрудником отдела готовится уведомление о перена­правлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью уполно­моченного лица.

* 1. В случае направления уведомления на обращение в форме, элек­тронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сотрудником отдела сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по об­ращению и передаётся в архив на хранение.
1. Постановка на контроль и продление сроков
рассмотрения обращений
	1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в кстсрых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затраги­вающие интересы неограниченного круга лиц.
	2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного само­управления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и про­ведения схода граждан, определения дополнительных источников финансиро­вания, проведения мероприятий, требующих времени или источника информа­ции для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и соответствующая корректировка по да­те исполнения обращения вносится в модуль «Обращения граждан» сотрудни­ком отдела после утверждения данного решения уполномоченным лицом.
	3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных при­чин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен «Особый контроль», то исполнитель обязан не позднее чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать через отдел продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с государственным органом Российской Федерации, в адрес которого необходимо предоставить информацию.
2. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа
заявителю и подготовка информации по результатам
рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.

Направление документов в архив

* 1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в администрации либо с выездом по адресу, указанному в обращении.
	2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистра­ции в администрации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения по­следнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в администрации.

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

* + 1. Обращение, поступившее Главе администрации и в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в администрации.
		2. Коллективное обращение, поступившее в адрес администрации, должностных лиц администрации, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в администрации.
		3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам органи­зации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес администрации, должностных лиц администрации, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в администрации.
		4. Обращения, указанные в подпункте 4.2.3 настоящего пункта, и от­веты на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте, при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.
		5. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в администрации рас­сматриваются обращения по вопросам:

оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах;

обеспечения взрослого и детского населения лекарственными препарата­ми, включёнными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекар­ственных препаратов;

перебоев в Электроснабжении;

перебоев в водоснабжении;

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении;

ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происше­ствий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного ха­рактера, преодоления их последствий. .

* 1. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение отделом не даётся и оно не подлежит направ­лению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправле­ния или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом сообщается заявителю, напра­вившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочте­нию.
	2. В случае, если текст письменного обращения не позволяет опреде­лить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компе­тенцией, о чем отделом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ад­министрации сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью руководителя аппарата администрации.
	3. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции администрации, направляется отделом в течение 7 дней со дня его регистрации в администрации в соответствующий государственный орган, ор­ган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявите­ля о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.
	4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных наруше­ний законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется отделом в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган фе­дерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомле­нием гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.
	5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом возвращается заявителю, направившему об­ращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.
	6. На поступившее в адрес администрации или должностного лица ад­министрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, ко­торые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обра­щение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении не­определённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалова­ния судебного решения, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.
	7. В случае поступления в адрес администрации или должностного лица администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на кото­рый размещён в соответствии с пунктом 4,8 настоящего раздела на официаль­ном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официаль­ного сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвра­щается.

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

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

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение 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 заявителю;

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

* 1. 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.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом направляется разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес администрации, должностных лиц администрации.

* 1. В случае, если в обращении содержится вопрос, на которой заявите­лю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять реше­ние о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес администрации или одному и тому же должностному лицу администрации. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.
		1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о воз­можности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получе­нии в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю не­однократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направля­емыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Главы администрации, администрации или одному и тому же должностному лицу администрации.
		2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указан­ное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, ис­полнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномо­ченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первич­ного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом адми­нистрации, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по кон­кретному вопросу.
		3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на при­нятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения пе­реписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в ад­рес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие реше­ния о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в ад­рес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соот­ветствии с требованиями настоящей Инструкции.

* + 1. В дальнейшем при получении в адрес администрации, должност­ных лиц администрации обращения от заявителя, содержащего вопрос, пере­писка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение отделом списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на осно­вании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.
	1. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении во­проса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государ­ственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается за­явителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
	2. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставлен­ных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес администрации, долж­ностного лица администрации.
	3. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусмат­ривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня под­писания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания по­ручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информа­ции по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

* 1. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается отделом заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.
	2. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заяв­лению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным ли­цом администрации, которому оно адресовано.
	3. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фами­лия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» начальником отдела после согласования с руководителем аппарата администрации. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготав­ливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению отделом в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.
	4. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости; п

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предва­рительного следствия; ' , f.

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушен­ных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу по­ставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунк­тах 4.4,4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соот­ветствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю элек­тронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, по­ставленный в обращении.

* 1. Исполнитель при подготовке проекта ответа:
1. чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоя­тельства, отражает все доводы заявителя;
2. указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и вос­становления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
3. указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или дей­ствия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответ­ствии с законодательством;
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, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.
	1. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истече­ния установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны пред­ставить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые до­кументы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и до­клада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

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

* 1. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обра­щения подписываются уполномоченным лицом. В случае временного отсут­ствия допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.
	2. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в отдел.

* 1. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу администрации допускается по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в отдел обращения, ошибочно направлен­ного должностному лицу администрации, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обосно­вание переадресации обращения в другой государственный орган, орган мест­ного самоуправления, другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указан­ного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимает­ся.

Обращения, ошибочно направленные в администрацию, должностным лицам администрации, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ перенаправляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответ­ствующие государственные органы, органы местного самоуправления, соответ­ствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение со­держащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя.

* 1. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обоб­щённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмот­рению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю.
	2. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рас­смотрения обращений сотрудник отдела осуществляет:
1. проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
2. проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
3. бланка администрации или должностного лица администрации;
4. даты и исходящего номера;
5. ссылки на дату и номер обращения;
6. ссылки на источник поступления обращения;
7. должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
8. анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
9. полнота освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
10. раскрытие всех установленных обстоятельств;
11. отражение всех доводов заявителя; й
12. оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
13. «поддержано»;
14. «не поддержано»;
15. «разъяснено»;
16. анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
17. проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рас­смотрения заявления «разъяснено»;
18. проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддер­жано»;
19. проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правиль­ность их реквизитов;
20. оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
21. проверку наличия документов и материалов, необходимых для приня­тия конкретного решения по обращению.
	1. По результатам проверки ответов заявителям и информации по ре­зультатам рассмотрения обращения сотрудник отдела даёт оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращения.

22

* 1. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречи­вой по содержанию информации.

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

* 1. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Россий­ской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, предсе­дателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председате­ля Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Феде­рации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц ука­занных государственных органов Российской Федерации, Губернатора Улья­новской области и иных исполнительных органов государственной власти Уль­яновской области о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава администрации или лицо, исполняющее его обязанности.
	2. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления ин­формации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.29 настоящего раздела, и перенаправленных в администрацию по компетенции, а также сроки подготовки ответов заявителям до 12 дней при получении запро­са документов и материалов, до 25 дней при получении обращения. При этом информация на подпись Главе администрации либо лицу, исполняющему его обязанности, предоставляется за 2 дня до истечения установленного в поруче­нии срока.
	3. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой до­вести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.
	4. Исполнитель направляет все документы с информацией по результа­там рассмотрения обращения (в том числе копию регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в отдел. Сотрудник отдела делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмот­рения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения.
	5. Направление ответа заявителю без подготовки информации по ре­зультатам рассмотрения обращения в адрес уполномоченного лица не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник отдела готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает информацию в уста-

новленном порядке уполномоченному лицу.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозна­ченных в абзаце втором настоящего пункта, сотрудник отдела готовит проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль либо документ возвращается на доработку.

* 1. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмот­рения обращения в архив администрации ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.
	2. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в те­чение года в текущем архиве отдела в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного; года пе­редаются в архив администрации.
	3. 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.
1. Организация личного приёма должностного лица администрации. Проведение личного приёма сотрудниками отдела.

Организация выездных личных приёмов

* 1. Личный приём проводится Главой администрации, Первыми заме­стителями Главы администрации, заместителем Главы администрации, заме­стителем Главы администрации - начальником управления экономического и стратегического развития и другими должностными лицами администрации в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Главой администра­ции.

Личный приём проводится также сотрудником отдела на основании должностной инструкции в соответствии с графиком личного приёма, указан­ным в пункте 5.9 настоящего раздела.

* 1. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам ад­министрации, указанным в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела 5, утверждаются данными должностными лицами администрации самостоятельно в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, посту­пивших в администрацию и/или содержащих просьбы о личном приёме, по ко­торым принято решение «поддержано».
	2. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должност­ных лиц администрации, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, предварительно рассматриваются исполнителем по существу постав­ленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходи­мые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц администрации, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела.
	3. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефо­ну, посредством использования электронных систем связи или другими спосо­бами, но не позднее чем за 1 день до даты, назначенной в поручении уполномо­ченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупре­ждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения об­ращения готовится на основании имеющейся информации по существу постав­ленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной непол­ноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также в ука­занном ответе перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

* 1. Организацию и подготовку личного приёма Главой администрации осуществляет отдел.

Ответственность за подготовку и организацию проведения личного приё­ма Первыми заместителями Главы, заместителем Главы администрации, заме­стителем Главы администрации - начальником управления экономического и стратегического развития и другими должностными лицами администрации возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

* 1. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают при­сутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов мест­ного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностных лиц администрации, ука­занных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, в установленные дату и время проведения личного приёма.
	2. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностных лиц администрации, указанных в абзаце первом пункта 5.1 насто­ящего раздела, осуществляющих личный приём, папку, содержащую материа­лы к личному приёму.
	3. На личном приёме должностные лица администрации, указанные в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет нали­чия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявите­лей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполните­лями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.
	4. Личный приём в Общественной приёмной администрации проводится

25

 сотрудником отдела в соответствии с утвержденным графиком: ежедневно с 8.00 до 12.00 (кроме выходных и праздничных дней) согласно живой очереди.

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

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

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

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, со­трудником отдела, ведущим личный приём, разъясняется заявителю право направить обращение в адрес администрации, должностных лиц администра­ции в письменной форме или в форме электронного документа. При этом кар­точка личного приёма не заводится.

* 1. Сотрудник отдела обеспечивает содержательную сторону\*личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции ко­торых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов за­явителей.

* 1. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заяви­теля сотрудником отдела делается запрос в архив администрации обо всех по­ступивших ранее обращениях данного заявителя.
	2. В ходе личного приёма сотрудником отдела отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по суще­ству поставленных в обращении вопросов.
	3. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.
	4. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопро­сы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в кар­точке личного приёма делается следующая запись: «Ответ на обращение полу­чен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», который под­тверждается подписью заявителя.
	5. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
	6. На втором экземпляре письменного обращения сотрудником отдела ставится штамп установленной формы о приёме обращения в Общественной приёмной администрации.

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материа­лов (приложений) сотрудником отдела не производится.

* 1. Глава администрации утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц администрации и руководителей отраслевых (функциональ­ных) органов и подразделений администрации, являющихся кураторами муни­ципальных образований муниципального образования Урено-Карлинское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее - кураторы), в муниципальных образованиях на территории муниципального образования Урено-Карлинское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее - графики выездных личных приёмов).
	2. Отдел осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до кураторов, органов местного самоуправления (муниципальных образований на территории муниципального образования Урено-Карлинское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области Ульяновской области), направление графиков выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных при­ёмов в модуле «Обращения граждан», направление поручений по рассмотре­нию обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рас­смотрению данных обращений.

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

Обращения, поступившие с выездных личных приёмов руководителей и должностных лиц отраслевых (функциональных) органов, регистрируются в установленном порядке в отраслевых (функциональных) органах.

1. Порядок работы с запросами документов и материалов

о результатах рассмотрения обращения и запросами документов
и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

* 1. Должностное лицо администрации по направленному в установлен­ном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправле­ния или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запро­са документов и материалов в администрации предоставить документы и мате­риалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
	2. Должностное лицо администрации при направлении первичных об­ращений, поступивших в администрацию, по компетенции в иные государ­ственные органы, органы местного самоуправления или их должностным ли­цам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях во­просов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рас­смотрения направленных обращений по истечении установленного законода­тельством максимального срока рассмотрения обращения.
	3. Должностное лицо администрации вправе принять к рассмотрению поступившие в администрацию обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, в адрес или на имя которого оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в ком­петенцию администрации или должностного лица администрации, в адрес или на имя которого оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местно­го самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и докумен­тов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

* 1. Администрация или должностное лицо администрации при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителям уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного само­управления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.
	2. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа мест­ного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо администрации за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.
	3. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа мест­ного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, ор­ган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию ко­торых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно за­прашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рас­смотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.
1. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений
и качества принятых мер по рассмотрению обращений
	1. В целях настоящей Инструкции под территорией понимается терри­тория одного или нескольких муниципальных образований муниципального образования Ульяновской области (далее - территория).
	2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществля­ется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений

 граждан и анализа содержания обращения.

* 1. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.
	2. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систе­матизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие со­ответствующие вопросы.
	3. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в об­ращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответ­ствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребыва­ния или нахождения.

* 1. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, ис­следуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следую­щих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обра­щениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступив­ших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обра­щениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве во­просов, поступивших с данной территории.

* 1. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый пе­риод осуществляется с использованием абсолютных и относительных показате­лей (долей) принятых по ним решений - «поддержано», «разъяснено», «не под­держано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия реше­ний по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рас­смотрении»),
	2. Отдельно обобщаются сведения о принятых администрацией мерах по обращениям.
	3. Расчёт относительных показателей - доли соответствующего приня­того решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рас­смотренных обращений. ®
	4. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответ­ствующим территориям.
	5. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахож­дения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периоди­ческом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выяв­лять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не бу­дет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.
	6. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно­статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявите­лей;

информационные обзоры обращений заявителей.

1. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения
обращений в администрации и ответственность должностных

лиц администрации за нарушение порядка
рассмотрения обращений

* 1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направ­ленного в адрес администрации, должностных лиц администрации для приня­тия мер, возлагается на должностное лицо администрации, назначенное соот­ветствующим правовым актом, ответственное за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступив­ших в администрацию, осуществляет отдел, а также исполнители.

* 1. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от ко­торого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу администрации для принятия решения.

* 1. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотре­ния обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

* 1. Контроль за качеством и результатами организации работы с обраще­ниями осуществляется в виде:
1. проверок:
2. объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
3. соблюдения последовательности действий и сроков, установленных за­конодательством, при рассмотрении обращений;
4. соответствия законодательству работы с обращениями в администра­ции;
5. выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;
6. совещаний по вопросам:
7. состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
8. подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
9. выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.
	1. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласо­ванному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся по поручению упол­номоченного лица.

* 1. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения об­ращения.
	2. Должностные лица администрации привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законода­тельством Российской Федерации.
	3. Персональная ответственность должностных лиц администрации за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.
	4. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции отделом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о при­менении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установлен­ном законодательством порядке.
1. 9.Порядок рассмотрения запросов
о деятельности администрации, должностных лиц администрации
	1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в адми­нистрацию. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в администра­цию.
	2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности админи­страции, должностных лиц администрации, он направляется отделом в течение 7 дней со дня регистрации в администрации в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отне­сено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса отдел сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запро­са в администрации. В случае, если администрация не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, ор­гане местного самоуправления, об этом также сообщается направившему за­прос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в администрации.

* 1. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его реги­страции в администрации, если иное не предусмотрено законодательством Рос­сийской Федерации.
	2. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невоз­можно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполните­лем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в ад­министрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления за­прашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх уста­новленного срока для ответа на запрос.
	3. Информация о деятельности Главы администрации и администрации, должностных лиц администрации подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.
	4. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информа­цию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или но­мер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности администрации, должностных лиц администрации;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного до­ступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю инфор­мацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых админи­страцией, проведении анализа деятельности администрации, должностных лиц администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

* 1. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности администра­ции, должностных лиц администрации по запросу, если эта информация опуб­ликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашивае­мая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

* 1. В случае, если запрашиваемая информация относится к информаций ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информа­ции ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информа­ции ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую ин­формацию, за исключением информации ограниченного доступа.

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