



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГОРОД ГУСИНООЗЕРСК»**

**Постановление**

« 10 » 07 2019 г. № 395

г. Гусиноозерск

**Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в Администрации МО «Город Гусиноозерск»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в Администрации Муниципального образования «Город Гусиноозерск»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и запросами в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на общий отдел Администрации МО «Город Гусиноозерск», координирующего работу по вопросам обращений граждан.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его обнародования.

**Глава Администрации  
МО «Город Гусиноозерск»**



**А.Н Кудряшов**

Приложение  
Утверждена Постановлением  
Администрации Муниципального  
образования «Город Гусиноозерск»  
от « 10» 07.2019 г. № 395

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями и запросами граждан Администрации**  
**Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»**

**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.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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 и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» (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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

3. Администрация Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Бурятия, Уставом Муниципального Образования Город Гусиноозерск, иными правовыми актами МО «Город Гусиноозерск», а также настоящей Инструкцией.

4. Основные термины используемые в положении :

1) **обращения** граждан (далее обращения) направленные в Администрацию местного самоуправления в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращения гражданина;

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

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

4) **жалоба** – ( далее обращение ) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц ;

5) **Личный прием граждан** - прием граждан должностными лицами администрации города по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

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

Обращения рассматриваются Главой Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», заместителями Главы Администрации Муниципального

Образования «Город Гусиноозерск, руководителями структурных подразделений Администрации «Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» ( далее должностное лицо ) в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях .

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений, личного приема заявителей в администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет общий отдел Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» (далее – общий отдел).

Определение должностных лиц , уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется распоряжением Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

6. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим на рассмотрение руководителям структурных подразделений Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», осуществляется сотрудниками, ответственными за делопроизводство соответствующих отраслевых подразделений, в соответствии с их должностными обязанностями.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» средствами массовой информации.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. 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.

10. 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**

11. Обращение и запрос на имя Главы Муниципального образования «Город Гусиноозерск» и в адрес Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» .

Обращение и запрос могут быть доставлены в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» непосредственно заявителем либо его представителем.

12. 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.

13. Прием и первоначальная обработка обращений в письменной форме, поступивших в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», осуществляется общим отделом Администрации Муниципального Образования района, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

При приеме обращений в письменной форме :

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.

**Обращения в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя:**

Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», должностного лица Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» вскрываются в общем отделе начальником общего отдела;

руководителя структурного подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» специалиста Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если обращения в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в общий отдел;

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

4) 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 отделом заносятся в единую базу данных обращений граждан г. Гусиноозерска системы электронного документооборота (далее – СЭД).

14. 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.

15. При приеме обращения в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя уполномоченным лицом общего отдела 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. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

16. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции и их передачи в структурные подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

17. Письма в форме электронного документа, содержащие обращения, поступившие должностным лицам Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и в структурные подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», перенаправляются ими в общий отдел для регистрации.

18. Прием сообщений в устной форме по телефону в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за прием сообщений, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);

4) суть сообщения.

Специалист ответственный за прием сообщений распечатывает сообщения на бумажном носителе и направляет их на подпись Главе Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

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

20. Обращения в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» СЭД в общем отделе в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления в администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» документы в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех дней, следующих за выходными и праздничными днями.

21. При регистрации документов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, 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. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, факс, телефон, средства массовой информации);
- 6) страна отправления;
- 7) источник поступления;
- 8) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 9) количество листов либо формат и объем электронного файла;
- 10) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- 11) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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:

А – Акция,

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

ЛП - Личный прием,

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

Без префикса - Обращение в письменной форме.

22. Поступившие в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»:

Обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

23. Уполномоченное лицо общего отдела, ответственное за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа 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;

24. На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами Администрации муниципального образования «Город Гусиноозерск», повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, берутся на контроль в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

На поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Главы Республики Бурятия, Правительства Республики Бурятия, Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе, депутатов Народного Хурала, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, проставляется штамп «Особый контроль».

В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок «\_\_»».

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

26. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения 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;

27. 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.

28. 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 27 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

29. Сопроводительные письма готовятся структурными подразделениями Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» на бланках администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с угловым расположением реквизитов Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с воспроизведением герба Республики Бурятия в черно-белом цветовом исполнении.

30. Уведомления авторам обращений готовятся с использованием бланков Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с угловым расположением реквизитов Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с воспроизведением герба Республики Бурятия в черно-белом цветовом исполнении.

31. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений направляются общим отделом посредством ФГУП «Почта России».

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

32. По результатам рассмотрения обращений Администрация принимает одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»;

2) принять запрос к рассмотрению в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» запрашиваемой информации;

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

33. Информация о деятельности главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»;

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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и Администрацией

Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», проведении анализа деятельности государственного органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

34. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Гусиноозерска, общий отдел информирует Главу Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

35. Обращение по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Народного Хурала, запрос депутата Городского Совета МО «Город Гусиноозерск», депутатов районного Совета МО «Селенгинского района», коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей города Гусиноозерска, рассматриваются и направляются Главой Администрации должностным лицам подведомственных учреждений и структурных подразделений Администрации по компетенции для дальнейшего рассмотрения.

36. Обращения взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе, направляются главой Администрации для дальнейшего рассмотрения должностными лицами Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», в соответствии с их компетенцией. О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

37. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации Муниципального образования «Город Гусиноозерск» рассматривается как обычное обращение.

38. 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.

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

## **Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями структурных подразделений администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».**

40. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются Главой Администрации для дальнейшего рассмотрения руководителям структурных подразделений и подведомственных учреждений Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск». В соответствии с распределением обязанностей должностных лиц Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск » и положениями о структурных подразделениях Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», утвержденных Главой Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

41. Глава администрации муниципального образования «Город Гусиноозерск» готовит поручение о рассмотрении обращений, включающее в себя:

наименование структурного подразделения Администрации МО Город Гусиноозерск»» 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.



42. 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.

43. 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.

44. 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 общем отделе.

45. Парламентский запрос рассматривается в срок **до 15 дней**, согласно закона со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

46. 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 поступления** или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

47. Запрос депутата Народного Хурала Республики Бурятия, рассматривается в установленные сроки, согласно закона со дня его поступления или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

48. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Народного Хурала с просьбой о рассмотрении обращения гражданина, рассматривается **не позднее 30 дней со дня получения обращения**.

49. 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 30 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок.

50. 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.

51. После подписания поручения Главой или другим должностным лицом администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» специалист, ответственный за делопроизводство в общем отделе, вносит поручение в базу данных СЭД.

52. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям структурных подразделений Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

53. В случае если обращение или запрос Главой Администрации направлены для рассмотрения должностному лицу, руководителю структурного подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» не по компетенции, специалист структурного подразделения администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, возвращает обращение (запрос) в общий отдел Администрации в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

54. 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.

55. 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 информации Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»;

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

56. 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.

57. 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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.

58. 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.

## **Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям**

## на обращения и запросы

60. 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.

61. Ответы подписываются:

с поручениями Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» - главой Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», заместителями Главы администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» ;

с поручениями заместителя Главы Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»- заместителем Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»;

62. Ответ на обращение и запрос оформляется:

за подписью Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» на типовом бланке Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением герба Республики Бурятия;

за подписью ( заместителей Главы) Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» на бланках Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения герба Республики Бурятия;

63. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, Республики Бурятия, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации,

Республики Бурятия, Председателя Правительства Российской Федерации, Республики Бурятия, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Республики Бурятия, 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, депутатов Государственной Думы, Народного Хурала, руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются на типовых бланках Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения герба Республики Бурятия и подписываются Главой Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

64. После подготовки исполнителем проект документа за подписью Главы Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», согласовывается руководителем структурного подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», визируется заместителем Главы Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», курирующим соответствующую сферу деятельности, и представляется ими на подпись Главе Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

После подписания Главой Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» документ направляется в общий отдел.

65. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам Управления Президента Российской Федерации и Республики Бурятия по работе с обращениями граждан и организаций направляются на подпись Главе Муниципального Образования «Город Гусиноозерск». Информационные справки, направляемые в Управление Президента Российской Федерации, Республики Бурятия по работе с обращениями граждан и организаций, подлежат подписанию ответственным исполнителем, указанным в поручении должностного лица.

Подписанные сопроводительные письма и информационные справки передаются в общий отдел.

66. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью заместителя Главы администрации МО «Город Гусиноозерск» проект ответа согласовывается с должностными лицами, и направляется в общий отдел.

67. Уполномоченное лицо общего и правового отдела 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 государственного органа или должностного лица;

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.

68. . В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 67 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

69. 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

70. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 67 настоящей Инструкции, направляется проект ответа Главе Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» на подписание.

71. После подписания ответа Главой Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан в структурном подразделении Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» передает оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению в общий отдел для снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения .

72. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» в письменной форме.

73. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом администрации Муниципального Образования не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 42 настоящей Инструкции.

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

75. На поступившее в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск». При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

76. По сообщениям, поступившим по «телефону секретаря приемной», Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»

докладывает информацию о результатах рассмотрения сообщений начальнику общего отдела Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», заносит информацию о результатах рассмотрения сообщения в журнал и устно информирует заявителя.

77. По результатам рассмотрения обращений заведующий общим отделом 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.

78. 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**

79. Личный прием граждан и представителей организаций в администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» осуществляет Глава Администрации МО «Город Гусиноозерск», заместители Главы Администрации МО «Город Гусиноозерск», руководители структурных подразделений.

80. Личный прием должностными лицами Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» осуществляется в дни утвержденные Главой Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» .

81. Личный прием должностными лицами Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» проводится по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Муниципального



Образования «Город Гусиноозерск», в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

82. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» осуществляет общий отдел.

83. Личный прием уполномоченными лицами проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

84. Информация о режиме работы, адресе Администрации размещаются на информационных стендах и официальном сайте Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

85. Уполномоченные лица осуществляют:  
личный прием заявителей, пришедших в Администрацию в установленное режимом работы время;

прием письменных обращений от всех заявителей;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в общий отдел, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в общий отдел и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 19 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления .

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

87. 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).

88. Заявитель сообщает уполномоченному лицу :

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 государственного органа или 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.

89. 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.

90. 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.

91. Должностное лицо Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» 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;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема должностное лицо Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем

личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

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 Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», 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.

92. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## **Глава 8. Организация работы телефона в приемной Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»**

93. Телефон служит для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» .

94. Поступившие в Администрацию Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» сообщения в устной форме по телефону подлежат систематизации на:

запросы в устной форме 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»;

сообщения в устной форме.

95. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном главой 3 настоящей Инструкции.

96. Специалист общего отдела, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса или сообщения в устной форме;

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 97 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 98 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном пунктами 99, настоящей Инструкции.

97. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

1) о почтовых адресах и режиме работы Администрации

Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»;

2) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом администрации Костромского муниципального района;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» ;

6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

98. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

2) при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» ;

требует правовой оценки актов, принятых Главой Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» и Администрацией Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», анализа деятельности администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

99. По результатам рассмотрения сообщения заявителя в устной форме, поступившего по телефону , принимается одно из следующих решений:

о переадресации устного сообщения на телефоны Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск», исполнительных органов государственной власти города Гусиноозерска, иных организаций по компетенции;

об информировании заявителя по телефону с предложением оформить его сообщение в устной форме в виде обращения или запроса;

об информировании заявителя об органе, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов устного сообщения заявителя, и порядке направления в этот орган обращения в форме электронного документа или

письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

## **Глава 9. Организация контроля**

101. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет общий отдел.

102. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» несут руководители структурных подразделений Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск».

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

103. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены заведующим общим отделом на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в общий отдел копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

104. Муниципальные служащие Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

105. 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.

106. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» размещается на официальном сайте администрации.

## **Глава 10. Организация архивного хранения дел**

107. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» осуществляется общим отделом.

108. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Муниципального Образования «Город Гусиноозерск» .

Приложение № 1 к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации

МО «Город Гусиноозерск»

**АКТ № \_\_\_\_\_**

**ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ**

**С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

г. Гусиноозерск " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

---



(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

в Администрацию МО «Город Гусиноозерск» поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина

\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 2 к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации

МО «Город Гусиноозерск»

**АКТ № \_\_\_\_\_**

**О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА**

**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

г. Гусиноозерск " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_ в

Администрацию МО «Город Гусиноозерск» поступила (число,месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленные автором письма в описи, а именно:

\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

**Приложение № 3 к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации**

МО «Город Гусиноозерск»

**АКТ №**

\_\_\_\_\_

**О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ**

**С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

г. Гусиноозерск" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

в Администрацию МО «Город Гусиноозерск» (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_  
Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

**Приложение № 4 к Порядку рассмотрения обращений граждан в администрации**

МО «Город Гусиноозерск»

АКТ О проведении встречи с заявителем (заявителями)

обращения \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

от \_\_\_\_\_ рег. № \_\_\_\_\_ по вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. членов комиссии, должность)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

провели встречу с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя(лей) (дата проведения встречи)

В ходе встречи выяснено, что \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заявителю даны разъяснения

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заявитель поставлен в известность, что его обращение рассмотрено по поручению

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование государственного органа или органа местного самоуправления

)И ему дан письменный ответ о результатах рассмотрения. Заявитель

с разъяснениями ознакомлен \_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

Подписи членов комиссии:

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Приложение № 5 к Порядку рассмотрения обращений граждан в Администрации

МО «Город Гусиноозерск.

\_\_\_\_\_

## **О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_

**Приложение № 6 к Порядку рассмотрения обращений граждан в Администрацию**

МО «Город Гусиноозерск»

**Учетная карточка**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. посетителя)

Адрес местожительства, телефон \_\_\_\_\_

Поступило в Администрацию МО «Город Гусиноозерск» по телефону \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Автор резолюции - \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение на \_\_\_\_\_ листах

\_\_\_\_\_

Дата передачи  
исполнителю

Кому  
направлено

Примечание

Дата, индекс исполнителю \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения)

\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

**Приложение № 7 к Порядку рассмотрения обращений граждан в Администрации  
Муниципального Образования «Город Гусиноозерск»  
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. посетителя

Адрес местожительства, телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

(подпись)



Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение на \_\_\_\_\_ листах подлежит возврату  
в юридический отдел администрации

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания
---------------------------------	--------------------	------------

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_