



**РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
КИРОВСКИЙ РАЙОН  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕРВОМАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**29 декабря 2025 года**

**№ 398**

**Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Крым от 28 марта 2025 г. N 48-ЗРК/2025 "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым", Конституцией Республики Крым, Законом Республики Крым от 24.08.2014 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Уставом муниципального образования Первомайское сельское поселение Кировского района Республики Крым, администрация Первомайского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым (прилагается).

2. Обнародовать настоящее постановление в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации органов местного самоуправления Кировского района Республики Крым», регистрация в качестве сетевого издания Эл № ФС 77-87932 от 22.07.2024 (<https://kirgov.ru/home>); в сетевом издании – на официальном сайте Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым (доменное имя сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [pervomai-kirovskiy.ru](http://pervomai-kirovskiy.ru), регистрационный номер в Реестре зарегистрированных СМИ - Эл № ФС77-87372 от 08 мая 2024 г.); на информационном стенде в здании администрации Первомайского сельского поселения

поселения, расположенного по адресу: Республика Крым, Кировский район, с. Первомайское, ул. Курортная, 1, на официальной странице Первомайского сельского поселения на портале Правительства Республики Крым (<https://pervomayscoe.rk.gov.ru>).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнение постановления оставляю за собой.

Председатель Первомайского сельского совета-  
глава администрации  
Первомайского сельского поселения

Г.Х.Цакелиди

**И Н С Т Р У К Ц И Я**  
**о порядке работы с обращениями граждан в администрации**  
**Первомайского сельского поселения Кировского района**  
**Республики Крым**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.02.1993, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, и другими законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок регистрации (последовательность и сроки), рассмотрения в администрации Первомайского сельского поселения Кировского района (далее – администрация сельского поселения) обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), а также определяет порядок организации личного приема граждан в администрации сельского поселения.

1.2. Обращения граждан рассматриваются председателем Первомайского сельского совета - главой администрации Первомайского сельского поселения, заместителем главы администрации/заместителем председателя сельского совета, специалистами администрации сельского поселения, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, через доверенное лицо, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Ответственность за объективное, полное и своевременное рассмотрение обращений возлагается на должностных лиц, их рассматривающих, которым были даны поручения (резолюции) по соответствующим обращениям в соответствии с п. 1.2 Инструкции. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем Первомайского сельского совета - главой администрации Первомайского сельского поселения (в случае его временного отсутствия - заместителем главы администрации/заместителем председателя сельского совета).

1.7. В администрации сельского поселения ведение делопроизводства и организация проведения личного приема возлагается на главу администрации и заместителя главы администрации/заместителя председателя сельского совета.

В случае временного отсутствия главы администрации, заместителя главы/заместителя председателя совета обязанности по ведению делопроизводства и организацию проведения личного приема граждан возлагаются на ведущего специалиста администрации Первомайского сельского поселения (далее –ведущий специалист).

1.8. Основные термины, используемые в Инструкции:

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

**дубликат обращения** – повторный экземпляр, направленный до получения ответа по предыдущему обращению, или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя, направленная на рассмотрение в администрацию сельского поселения по компетенции другими органами;

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

**заявитель** – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц;

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

**коллективное обращение** – обращение двух и более лиц по общему вопросу, а также обращение от коллективов, членов одной семьи, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

**копия обращения** – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

**обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в адрес Администрации Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым;

**обращение в письменной форме** – обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**обращение в устной форме** – обращение заявителя на личном приеме у руководителей администрации сельского поселения;

**обращение в форме электронного документа** – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**ответ на обращение** – служебный документ направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовом обосновании;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления гражданином правом на обращение, если в тексте обращения в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также, в необходимых случаях, с направлением обращения в компетентные органы;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на

который заявителю неоднократно (2 раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными 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;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

**первичное обращение** – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации сельского поселения, либо, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в администрацию сельского поселения по уже рассматривавшемуся вопросу;

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

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в администрацию сельского поселения или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения, а ответ заявителю не дан;

**ходатайство** – просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

**устный ответ на обращение** – дающийся в ходе личного приема заявителя.

## **2. Пределы действия Инструкции**

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

## **3. Прием обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа**

3.1. При поступлении обращения в письменной форме или в форме электронного документа принимающий его заместитель главы администрации (в случае его отсутствия –ведущий специалист) обязан проверить соответствие его оформления требованиям ст. 7 Федерального закона Российской Федерации от

02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

3.2. В таких обращениях гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в Администрацию Первомайского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или текста обращения, заместителем главы (в случае его отсутствия –ведущим специалистом) составляется акт и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия лица, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, заместителем главы (в случае его отсутствия –ведущим специалистом) составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению работником, принимающим почтовое отправление.

Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации сельского поселения.

3.4. Первичная обработка обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера (в случае невозможности внесения в электронную базу регистрация в журнале обращений граждан), проверка истории обращений гражданина) осуществляется заместителем главы (в случае его отсутствия – ведущим специалистом) в течение рабочего дня в день поступления обращения, а в случае поступления обращения после 16.30 часов - на следующий рабочий день.

3.5. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

**Многократными** (2 и более раз) считаются обращения одного автора, по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами администрации сельского поселения.

Не считаются повторными многократные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если с данным заявителем прекращена переписка. В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции председателя Первомайского сельского совета-главы администрации Первомайского сельского поселения (в случае его временного отсутствия - заместителя главы/заместителя председателя ) закрывается в дело.

#### **4. Рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа в администрации сельского поселения**

4.1. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о закрытии в дело;
- о направлении в другие органы для рассмотрения по компетенции;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

4.2. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения или на имя председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения, направляются ему на рассмотрение, на имя заместителя главы/заместителя председателя - им на рассмотрение.

4.3. На стадии предварительной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные просьбы, жалобы и предложения или затрагиваются уже решенные вопросы с общими рассуждениями;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;

- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- письменные обращения, в которых не содержится информация о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть отправлен ответ.

Данные обращения направляются председателю сельского совета –главе администрации сельского поселения (в случае его отсутствия по причине болезни, отпуска и т.д. - заместителю главы администрации) для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованным отказом в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело в связи с прекращением переписки или иными причинами, делающими невозможным рассмотрение обращения, по существу.

4.4. В случае, если в письменном обращении фамилия или почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, или не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается, а должностным лицом (специалистом) администрации, к сфере деятельности которого относится тематика обращения, готовится информационная справка по результатам рассмотрения.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по поручению (резолюции) председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения (в случае его временного отсутствия - заместителя главы/заместителя председателя) списывается в номенклатурное дело.

Вместе с тем, исходя из принципа возможности расширения прав и свобод человека, если в обращении заявителя почтовый адрес отсутствует, а на почтовом отправлении он указан, допускается использовать адрес, указанный на почтовом отправлении.

4.5 В случае, если 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.

Обращение по поручению (резолюции) председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия- заместителя главы) списывается в номенклатурное дело.

4.6. 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.

4.7. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять суть вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации по поручению (резолюции) председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителя

главы) возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого надо обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется сообщение о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается председателем сельского совета –главой администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителем главы/заместителем председателя).

Копии таких обращений, либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся в номенклатурных делах.

При последующем поступлении обращения в администрацию сельского поселения после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное.

4.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.10. В случае поступления лишённого логики и смысла обращения или при наличии решения суда о признании заявителя недееспособным, в связи с наличием у него психического расстройства, ответ по сути обращения не дается, в адрес заявителя направляется письмо, в котором рекомендуется заявителю уточнить содержание вопроса (просьбы) с разъяснением того, что после устранения данного замечания обращение будет рассмотрено.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с поручением (резолюцией) председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителя главы/заместителя председателя), должностное лицо (специалист) администрации, к компетенции которого относится данный вопрос, готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Копия такого обращения регистрируется и хранится в номенклатурном деле.

4.13. Обращение, содержащее сведения о проведении публичного мероприятия (митинга, пикета, шествия, демонстрации, собрания) незамедлительно регистрируется в электронной базе данных (в случае невозможности в журнале обращений граждан) и оперативно передается для доклада председателю сельского совета - главе администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителю главы/заместителю председателя). Ксерокопия обращения передается в должностному лицу (специалисту) администрации сельского поселения, к компетенции которого отнесен контроль за организацией и проведением публичных мероприятий на территории сельского поселения в соответствии с действующим законодательством.

4.14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления и направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Копия такого обращения после регистрации хранится в номенклатурном деле.

4.15. Зарегистрированные обращения граждан направляются председателю сельского совета – главе администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителю главы/заместителю председателя) для наложения резолюции.

Резолюция, должна содержать следующие сведения:

- фамилия исполнителя (исполнителей);
- текст поручения;
- срок исполнения;
- подпись лица, давшего поручение;
- дата подписания.

4.16. Заместитель главы (в случае его отсутствия – ведущий специалист) :

4.16.1. по результатам рассмотрения обращений председателем сельского совета – главой администрации сельского поселения в течение 1 рабочего дня:

- вносит в электронную базу данных (или журнал учета обращений, если не имеется возможности вести электронную базу данных об обращениях) содержание резолюции председателя сельского совета – главы администрации сельского

поселения информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;

- готовит при необходимости копии обращений граждан и приложенных к ним документов;

- направляет обращения назначенному исполнителю или должностным лицам в соответствии с поручением (резолюцией) председателя сельского совета – главы администрации сельского поселения.

4.16.2. при рассылке поручений (резолюций) председателя сельского совета – главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия -заместителя главы), связанных с рассмотрением обращений граждан, а также уведомлений заявителям, проверяет соответствие регистрационного номера обращения с указанным номером на поручении (резолюции) и сопроводительном письме, делает отметку о подлежащих возврату документах, постановке рассмотрения обращения на контроль.

4.16.3. направляет обращения исполнителям, уведомления - заявителям почтовым отправлением с внесением сведений в электронную базу данных об обращениях или журнал учета обращений (если не имеется возможности внести в электронную базу данных об обращениях). Не допускается отправление поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

4.17. Повторные обращения граждан, первично рассмотренные заместителем главы или ведущим специалистом в случае неудовлетворенности заявителя результатами первичного рассмотрения обращения и письма, поступившие в администрацию сельского поселения из государственных органов, о результатах рассмотрения которых требуется сообщить в эти органы, рассматриваются только председателем сельского совета – главой администрации сельского поселения.

4.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **5. Действия исполнителя при рассмотрении обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа**

5.1. Исполнителем(ями) по рассмотрению обращений граждан (далее - Исполнитель) являются должностные лица и специалисты администрации сельского поселения, уполномоченные в соответствии с поручением (резолюцией) главы председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия - заместителя главы), на рассмотрение данного обращения, так как решение поднятых в обращении вопросов входит в их сферу деятельности.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложения, заявления, просьбы, Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Запрещается направлять жалобу должностному лицу (специалисту) администрации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В ответе сообщается об

удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы. Для этого Исполнитель, в случае необходимости, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются (обжалуются), изучает материалы, предоставленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействий), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления, обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого Исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину Исполнителем указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Исполнителем аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию;

- поручить пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки.

5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, от других государственных органов, орган местного самоуправления или иного должностного лица, Исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу.

5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего письменное обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации Исполнитель в лице председателя сельского совета- главы администрации сельского поселения (или заместителя председателя) может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

5.7. При рассмотрении обращения Исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий Исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются Исполнителем через председателя сельского совета - главу администрации сельского поселения (или заместителя главы) с учетом требований Регламента администрации Первомайского сельского поселения Кировского района Республики Крым.

5.8. В случае необходимости при рассмотрении обращения проведения исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения письменного обращения, Исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или исследуемых объектов.

5.9. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц (специалистов) администрации сельского поселения, в поручении (резолюции) указываются все

Исполнители. На документ, рассматриваемый несколькими Исполнителями, может быть направлен один обобщенный ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением «ответственный».

В случае невозможности по объективным причинам подготовки обобщенного ответа, каждый Исполнитель готовит ответ по своему поручению (резолуции).

5.10. Ответственному Исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям – копия рассматриваемого обращения.

Если согласно резолюции в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда остается в администрации сельского поселения.

5.11. Все Исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное рассмотрение обращения, за содержание, ясность и четкость ответа, достоверность в нем ссылок на нормативно-правовые акты.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному Исполнителю для подготовки обобщенного ответа соисполнитель несет дисциплинарную ответственность. Соисполнители обязаны предоставить ответственному Исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным Исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока рассмотрения.

5.12. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.13. При рассмотрении коллективных обращений, т.е. от двух и более лиц, ответ направляется на имя первого подписавшегося лица, если в письме не оговорено иное. Также в ответе на имя первого подписавшегося лица или того лица, которое было указано в обращении, указывается о необходимости доведения содержания ответа до остальных обратившихся.

Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

5.14. Исполнитель вправе в соответствии с законодательством и на основании истории обращения внести на имя председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения предложение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по рассматриваемому вопросу (вопросам) при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (2 раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Копия оформленного решения председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу направляется в адрес этого гражданина.

В случае принятия председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения решения о продлении переписки по данному вопросу с данным гражданином, переписка с гражданином будет продолжена.

5.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Первомайского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Первомайского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме.

При оформлении писем-ответов на обращения граждан Исполнитель руководствуется требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения. Письмо-ответ на письменное обращение отправляется с помощью почтовой связи, если иное не указано заявителем.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным письмом с уведомлением о вручении вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При оформлении ответов на обращения в форме электронного документа Исполнитель руководствуется требованиями к оформлению ответов на письменные обращения граждан с учетом особенностей оформления реквизита «Адресат».

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы корреспондентам, направившим их на рассмотрение в администрацию сельского поселения, даются только за подписью председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения (в случае его отсутствия по причине отпуска, болезни и т.д. – заместителя председателя) с учетом требований п.4.2. данной Инструкции.

На поступившее в администрацию сельского поселения (или должностному лицу) обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления в администрацию сельского поселения (или должностному лицу) письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте сельского поселения в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Отправку ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, за подписью председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения обеспечивает заместитель главы (в случае его отсутствия – ведущий специалист) в течение 1 рабочего дня после подписания.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

5.16. Текст ответа на обращение должен давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко. В случае подтверждения фактов, указанных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты, в том числе к виновным должностным лицам.

5.17. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся направлен ответ, а также просьба о доведении указанных в нем сведений до остальных заявителей.

5.18. Ответы гражданам в федеральные органы государственной власти печатаются на бланке для писем администрации сельского поселения установленной формы. С учетом требований Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения оформляются все реквизиты данного документа: адресат; ссылка на регистрационный номер обращения и, в случае направления ответа на обращение, направленное на рассмотрение органом государственной власти, местного самоуправления или другой организацией, учреждением, предприятием (далее - Организация), на регистрационный номер такой организации; заголовок к тексту - О рассмотрении обращения; текст ответа; подпись должностного лица в соответствии с компетенцией; информация об Исполнителе.

## **6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа**

6.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право :

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Справки о ходе рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, предоставляются заместителем главы (при его отсутствии – ведущим специалистом) при личном обращении граждан и их законных представителей или с использованием телефонной связи только по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о наличии/отсутствии конечного результата рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

6.3. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа или по телефону заместитель главы (при его отсутствии – ведущий специалист):

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос заместитель главы (при его отсутствии – ведущий специалист) предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

6.4. Во время разговора заместитель главы (при его отсутствии – ведущий специалист), предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

6.5. Материалы и документы по окончании рассмотрения обращения заместитель главы (при его отсутствии – ведущий специалист) предоставляет

заявителю или его законному представителю для ознакомления только на основании письменного разрешения (резолюции) председателя сельского совета – главы администрации сельского поселения на заявлении гражданина о выдаче разрешения на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Данное заявление подшивается вместе с материалами и документами по рассмотрению его обращения в номенклатурное дело.

## **7. Рассмотрение устных обращений граждан**

7.1. Устные обращения граждан, поступившие председателю сельского совета – главе администрации сельского поселения, заместителю главы/заместителю председателя в ходе проведения личного приема, регистрируются главой администрации, заместителем главы/заместителем председателя отдельно от учета документов общего делопроизводства совместно с обращениями, поступившими в письменной форме и в форме электронного документа.

7.2. Ответы на обращения, по которым требуются лишь разъяснения по существу поставленных вопросов, ведущими прием должностными лицами даются непосредственно во время проведения приема граждан, о чем гражданин расписывается в карточке учета личного приема граждан.

Обращения, требующие дополнительного рассмотрения вопросов и (или) принятия мер, ставятся на контроль и рассматриваются аналогично рассмотрению обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

7.3. Личный прием граждан в администрации сельского поселения осуществляют председатель сельского совета- глава администрации сельского поселения, заместитель главы/заместитель председателя в соответствии с утвержденным графиком личного приема.

В случае невозможности осуществления личного приема по графику председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения, заместитель главы определяют иной день приема или лицо, уполномоченное вести прием, в установленный день.

В случае, если на личный прием к председателю сельского совета- главе администрации сельского поселения, заместителю главы обратился гражданин с ограниченными физическими возможностями, прием проводится в специальном помещении, обеспечивающем доступность для заявителя с ограниченными физическими возможностями.

Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

В случае нарушения заявителем общественного порядка во время личного приема, для пресечения подобного поведения привлекаются сотрудники полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции».

7.4. Личный прием граждан ведется в порядке очереди, граждане льготных категорий пользуются правом первоочередного приема. Правом на личный прием в

первоочередном порядке обладают категории граждан, указанные в статье 3 Закона Республики Крым от 28 марта 2025 г. N 48-ЗРК/2025 "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым".

Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации.

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

Основным документом удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

По решению должностного лица, ведущего прием, личный прием заявителя может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

7.6. На личном приеме у председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения, заместителя главы (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием) при необходимости могут присутствовать специалисты администрации сельского поселения.

7.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает личное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. О получении ответа гражданин расписывается в соответствующей графе карточки личного приема, а также при желании заполняет раздел карточки «мнение автора».

7.8. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, даются соответствующие поручения о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Осуществляющее личный прием должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет Исполнителя (исполнителей) по подготовке письменного ответа, формулирует резолюцию, в которой даются соответствующие поручения Исполнителю и определяется срок исполнения.

7.9. При проведении личного приема граждан оформляется карточка учета личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес место жительства, контактный телефон, социальное положение, содержание обращения, ответ на обращение.

7.10. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и/или при необходимости оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов. В этом случае заместитель главы (в случае его отсутствия – ведущий специалист) регистрирует в электронной базе данных (или журнале учета обращений, в случае отсутствия возможности внесения в электронную базу) письменное обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан. Письменное обращение,

принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством порядке. Заместитель главы (в случае его отсутствия - ведущий специалист) в течение 1 рабочего дня после дня приема граждан регистрирует обращение и направляет его Исполнителю для подготовки письменного ответа по резолюции. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «принято на личном приеме».

При рассылке поручений и ответов по устным обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными обращениями.

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

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. Сроки рассмотрения обращений граждан**

8.1. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации, если иной срок не установлен в поручении (резолюции) к обращению; а не требующие дополнительного изучения – в течение 15 календарных дней.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», проведения дополнительной проверки, председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения либо иное уполномоченное лицо, первично рассматривавшее обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения направившего обращение гражданина.

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным, и решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает только орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение.

По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, администрация сельского поселения обязана в течение 15 дней представлять 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 представления.

Обращения (запросы) Уполномоченного по правам человека подлежат рассмотрению должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня получения.

8.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, депутатами различных уровней и другими корреспондентами на контроль, исполняются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в соответствии с п.8.1. настоящей Инструкции.

8.3. В администрации сельского поселения срок рассмотрения обращений, не взятых на контроль, продлевается председателем сельского совета – главой администрации сельского поселения с учетом требований п.4.2. настоящей Инструкции.

8.4. В ходатайстве о продлении срока рассмотрения обращения указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет рассмотрено, но не более 30 календарных дней.

Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается Исполнителем и передается на рассмотрение должностному лицу, рассматривающему обращение.

8.5. В течение 7 дней направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение или уведомление заявителю в случае, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению или суть вопроса (проблемы) не сформулированы;
- обращение направлено по компетенции в соответствующий орган (соответствующему должностному лицу) или в несколько государственных органов, органов местного самоуправления (должностным лицам), гражданин уведомляется о переадресации обращения. При переадресовании к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

## **9. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

9.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письменные обращения на имя председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения в форме электронного документа или карточки личного приема обрабатываются и регистрируются заместителем главы (в случае его отсутствия –ведущим специалистом) отдельно от учета документов общего делопроизводства.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан в администрации сельского поселения осуществляется заместителем главы (в случае его отсутствия –ведущим специалистом) в день поступления письменного обращения, обращения в электронной форме или на личном приеме в порядке очередности путем присвоения и проставления в специально определенном месте регистрационного номера, состоящего из:

- первой буквы фамилии заявителя в случае обращения одного человека или сочетания двух букв «КО» - в случае коллективного обращения;
- через дефис указывается код региона;

- через косую черту порядковый номер обращения;
- через косую черту указывается вид обращения (устный /1, письменные /2). В случае осуществления регистрации обращений с помощью электронной базы данных, порядок формирования регистрационного индекса определяется данным программным обеспечением.

9.3. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или Интернет-приемную), контактный телефон;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

9.3. На письменном обращении и в электронной форме регистрационный индекс проставляется на регистрационном штампе, где также указывается дата его поступления. Регистрационный штамп как правило ставится на первой странице обращения в правом нижнем углу или любом другом свободном от текста месте.

В случае поступления повторных предложений, заявлений и жалоб им дается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки программного обеспечения делается отметка "ПОВТОРНО".

Предложениям, заявлениям, жалобам от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленным разным адресатам и поступившим на рассмотрение в одну и ту же организацию (дубликатам) присваиваются регистрационные индексы первоначального обращения.

9.4. Почтовые конверты сохраняются вместе с текстом обращения, если на обращении не указан адрес или это необходимо для подтверждения сроков поступления обращения.

9.5. По отдельным обращениям граждан, требующим обстоятельного рассмотрения и принятия мер реагирования, с целью снятия социальной напряженности среди населения, по неоднократным обращениям граждан, по обращениям, по которым были даны формальные или неполные ответы, председателем сельского совета- главой администрации сельского поселения принимается решение о постановке их на контроль.

Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные на рассмотрение из органов государственной власти, органов местного самоуправления, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

При постановке обращения на контроль и в случае необходимости его возврата для формирования контрольного экземпляра дела по обращению с оригинала обращения и приложенных к нему документов снимается копия.

9.6. После регистрации заместитель главы (в случае его отсутствия –ведущий специалист) передает под роспись обращение Исполнителю для рассмотрения и подготовки проекта ответа. Заместитель главы (в случае его отсутствия–ведущий специалист) оказывает при необходимости консультационно-методическую помощь Исполнителю при рассмотрении им обращения и подготовке проекта ответа на него.

После подписания ответа на обращение заместитель главы (в случае его отсутствия –ведущий специалист) его регистрирует и отправляет с помощью почтовой связи, осуществляет при необходимости отправку по электронной почте или организует получение ответа лично заявителем, если такое было указано в обращении.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то оно не снимается с контроля. Решение о снятии обращения с контроля принимается должностным лицом, рассматривающим обращение, после получения от Исполнителя мотивированного в случае подготовки на имя заявителя полного ответа о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата направления полного ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания в дело информации, полученной от Исполнителя.

Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, или лицо, его замещающее.

9.7. Запрещается Исполнителю вести переписку в ходе рассмотрения обращения без ее учета заместителем главы (в случае его отсутствия –ведущим специалистом).

Заместитель главы (в случае его временного отсутствия–ведущий специалист) проверяет наличие:

- информации в содержании ответа по всем, поставленным заявителем вопросам;
- подписей, виз на копиях запросов, информации – ответов соисполнителей, соответствие указанных в ответах приложений, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

В случае выявления формальных, неполных, ненадлежащим образом оформленных ответов, заместитель главы (в случае его временного отсутствия – ведущий специалист) возвращает их Исполнителям на доработку.

Оформленные надлежащим образом документы после присвоения регистрационного индекса отправляются адресатам.

9.8. Обращение, ответы на него, оригинал или ксерокопия письменных поручений (резолуций) должностных лиц, документы, связанные с разрешением вопросов, формируются в дело. Каждое предложение, заявление, жалоба со всеми документами по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу и помещаются в мягкую обложку.

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. В случае получения дополнительных документов они подшиваются к данному делу.

В случае получения повторного обращения оно регистрируется отдельно и может подшиваться к первоначальному делу или отдельно от него с указанием на его обложке номера обращения, к которому данное обращение является повторным.

Обращения граждан, рассмотрение которых не закончено, также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются, а возвращаются Исполнителю на доработку.

Формирование и хранение оригиналов дел у Исполнителей запрещено.

Дела по обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации сельского поселения, хранятся у заместителя главы.

9.9. Подготовка документов, учет, хранение и передача дел на архивное хранение осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

## **10. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан**

10.1. Контроль за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан за своевременностью исполнения поручений, данных во время личного приема граждан председателем сельского совета – главой администрации сельского поселения осуществляет заместитель главы (при его отсутствии - ведущий специалист).

10.2. Обращение считается рассмотренным, если даны устные ответы на все поставленные в нем вопросы, либо приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину, а при необходимости - и в организацию, направившую обращение на рассмотрение.

Ответ заявителю может быть отправлен только после проведенного главой администрации контроля за качеством и полнотой ответа (текущий контроль).

10.3. Помимо текущего контроля рассмотрения обращений главой администрации (при его отсутствии - заместителем главы) осуществляются плановые и внеплановые проверки соблюдения основных положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в администрации сельского поселения.

Плановые проверки проводятся в соответствии с Регламентом администрации сельского поселения, согласно распоряжению председателя сельского совета-главы администрации сельского поселения. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

10.4. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

## **11. Ответственность за сохранность обращений, находящихся на рассмотрении и рассмотренных в установленном порядке, и содержащейся в них информации**

11.1. Должностные лица и специалисты администрации сельского поселения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся на рассмотрении обращений и иных документов, связанных с рассмотрением, зарегистрированных в администрации поселения.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных обязанностях.

11.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

11.3. Документы в номенклатурных делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним осуществляется в течение 5 лет.

11.4. Выдача подлинника обращения и документов к нему из дела осуществляется заместителем председателя (в случае его отсутствия –ведущим специалистом) только с письменного разрешения (резолуции) председателя сельского совета –главы администрации сельского поселения с обязательным оформлением листа-заменителя.

11.5. При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении обращения другому работнику в соответствии с указанием заместителя главы. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения заместителю главы под роспись.

## **12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения**

12.1. В соответствии с п. 4 ст. 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

12.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- председателю сельского совета - главе администрации сельского поселения на решения, действия (бездействие) ответственного исполнителя.

Жалобы на решения, принятые председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

12.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.5. Жалоба, поступившая в орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

12.6. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом опечаток и ошибок в выданных документах,

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Основанием для отказа в удовлетворении жалобы является признание правомерными действий (бездействия) органа, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

12.7. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 5.6, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления,

должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### **13. Справочно - информационно-аналитическая работа по обращениям граждан**

13.1. Заместитель главы при необходимости совместно со специалистами администрации сельского поселения, обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий.

Заместитель главы по итогам полугодия обобщает результаты анализа обращений граждан и результативность их рассмотрения и по итогам года представляет информацию на рассмотрение председателю сельского совета –главе администрации сельского поселения.

По итогам полугодия и за год информация о результатах рассмотрения обращений граждан размещается на сайте администрации сельского поселения.

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Лицевая сторона

|                                                       |       |
|-------------------------------------------------------|-------|
| Принимал                                              |       |
| _____                                                 |       |
| « _____ » _____                                       |       |
| ПОСЕТИТЕЛЬ                                            |       |
| 1.ФАМИЛИЯ                                             | _____ |
| _____                                                 |       |
| ИМЯ                                                   | _____ |
| ОТЧЕСТВО                                              | _____ |
| 2.Адрес местожительства                               |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |
| 3. Суть вопроса жалобы или просьбы посетителя         |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |
| 4. Представлены документы по существу жалобы, просьбы |       |
| _____                                                 |       |
| _____                                                 |       |

Оборотная сторона

РАСПОРЯЖЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ ИЛИ ПРОСЬБЕ

Подпись лица, ведущего прием \_\_\_\_\_  
Отметка о выполнении распоряжения по существу жалобы или просьбы \_\_\_\_\_

Подпись специалиста \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Настоящим, во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных указанных в запросе, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций) в том числе на передачу моих персональных данных организациям.

\_\_\_\_\_  
*Дата*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

\_\_\_\_\_  
*расшифровка подпись заявителя*

Мнение посетителя (нужное подчеркнуть или поставить галочку)

Мое обращение поддержано \_\_\_\_\_

приняты необходимые меры \_\_\_\_\_

не поддержано \_\_\_\_\_

разъяснено \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Дата*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

\_\_\_\_\_  
*расшифровка подпись заявителя*

В случае ведения регистрационного учета с помощью специализированного программного обеспечения, форма карточки может быть изменена в соответствии с требованиями программного обеспечения.