

Утверждена распоряжением
администрации
муниципального округа
«30» декабря 2025 г. № 136

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Красносельского муниципального округа Костромской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Красносельского муниципального округа (далее — Инструкция) устанавливает основные правила приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в администрацию Красносельского муниципального округа 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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее — обращение), запросов информации о деятельности главы Красносельского муниципального округа и администрации Красносельского муниципального округа (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 Красносельского муниципального округа.

1.2. В администрации Красносельского муниципального округа в соответствии с законодательством рассматриваются обращения и запросы по вопросам, относящимся к компетенции главы муниципального округа и администрации муниципального округа.

1.3. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения

обращений и запросов, личного приема заявителей в администрации муниципального округа, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства администрации муниципального округа.

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

Установленный 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 округа средствами массовой информации.

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

1.6. 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.

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

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Обращение и запрос на имя главы муниципального округа и в адрес администрации муниципального округа могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации)), в устной форме в ходе личного приема заявителя. Обращение и запрос могут быть доставлены в администрацию муниципального округа непосредственно заявителем либо его представителем.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 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 или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. Прием обращений в письменной форме производится в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства или в приемной главы муниципального округа. Работники администрации проверяют наличие приложений, уточняют, в случае неразборчивого написания фамилию, имя, отчество, адрес. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему ставится отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений с указанием даты приёма, обращения, и сообщается телефон для уточнения прохождения письма.

2.4. Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя:

- главы муниципального округа, должностного лица администрации муниципального округа вскрываются в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства;

- руководителя структурного подразделения администрации муниципального округа, работника администрации муниципального округа, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

2.5. Все обращения граждан, поступившие без регистрации, непосредственно главе муниципального округа, заместителям главы

администрации муниципального округа должны быть переданы в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

2.6. 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 отделом организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – Directum RX).

2.7. На все обращения граждан и организаций, поступающих в администрацию муниципального округа оформляется регистрационно-контрольная карточка (Приложение № 1).

Регистрационно-контрольная карточка содержит:

- номер обращения;
- фамилию, имя, отчество обратившихся граждан;
- домашний адрес с указанием номера телефона при его наличии;
- дату поступления обращения;
- дату окончания работы с обращением;
- дату сдачи обращения в архив.

2.8. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области Directum RX в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства в течение трех дней с момента их поступления. Обращения и запросы от участников СВО и членов их семей подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области Directum RX в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения.

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

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

2.9. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку Directum RX 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) признак «много пишущий автор»;

6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации);

7) страна отправления;

8) источник поступления;

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

10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера администрации муниципального округа и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

2.10. Поступившие тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке Directum RX.

2.11. Уполномоченное лицо отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства, 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;

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами администрации муниципального округа, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации муниципального округа, проставляется штамп «Подлежит возврату в администрацию муниципального округа вместе с материалами дела».

2.12. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку Directum RX на основе анализа содержания обращения:

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

2) признака вторичности обращения;

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

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

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

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, отдела по работе с обращениями граждан администрации Костромской области;

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

8) типа соответствующего вида каждого вопроса;

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

10) решения, принятого по обращению;

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

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

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

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

2.13. Анонимные письма, то есть письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося или обратившихся, подлежат рассмотрению и списываются в дело. Если анонимные письма содержат конкретную и важную информацию, они могут быть направлены тем должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них.

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

2.15. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело главой муниципального округа.

3. Направление обращений и запросов на рассмотрение

3.1. Зарегистрированные обращения и запросы передаются на рассмотрение главе муниципального округа.

3.2. По результатам рассмотрения обращения главой муниципального округа 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, осуществляющий 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;

- в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращение от участников специальной военной операции и членов их семей на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив результаты рассмотрения обращения автора, 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;

3.3. 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 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.

3.4. По результатам рассмотрения запросов главой муниципального округа принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению;

2) принять запрос к рассмотрению 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 запрашиваемой информации;

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

3.5. Информация о деятельности главы муниципального округа и администрации муниципального округа не предоставляется в случае, если:

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

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 округа и администрации муниципального округа, 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 округа и администрацией муниципального округа, проведении

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

3.6. 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 Костромской областной Думы, коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей муниципального округа, направляются на рассмотрение главе муниципального округа.

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

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

3.9. Указание об исполнении обращений и запросов даётся в форме резолюции. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

3.10. В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль сроков рассмотрения и подготовки ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до конца срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.11. 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. В тексте поручения, данного по обращению участников СВО и членов их семей 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 регистрации.

3.12. 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.

3.13. 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 отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

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

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

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

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

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

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

3.20. После подписания поручения должностным лицом администрации муниципального округа специалист отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства администрации муниципального округа вносит поручение в базу данных Directum RX.

3.21. Обращения должны направляться на исполнение в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального округа не позднее, чем в пятидневный срок со дня регистрации в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

3.22. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.23. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства, указывает при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.24. 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.

3.25. Исполнители:

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

- в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

- вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области;

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

3.26. 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.

3.27. 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 округа 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.

3.28. 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.

3.29. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения лицу, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении администрации муниципального округа (далее структурное подразделение).

3.30. На обращения, направленные на рассмотрение в органы местного самоуправления или иные организации по принадлежности, отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства направляет заявителям уведомления о том, куда направлено на рассмотрение их обращение и откуда они получают ответ.

3.31. Весь ход рассмотрения обращения с записью поручения руководства заносится в регистрационную карточку.

3.32. Не разрешается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

3.33. На обращениях с резолюцией ставится штамп: «Подлежит возврату».

3.34. Не возвращаются в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства обращения с резолюциями: «Для сведения», «Направляется по компетенции».

3.35. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.36. Обращения с просьбами о личном приёме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.37. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.38. На письма, не являющиеся предложениями, заявлениями или жалобами (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма,

присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.39. В случае, если обращение одного и того же лица и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае, если заявитель продолжает обращаться к главе муниципального округа с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, главой муниципального округа может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

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

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

3.41. В случае, если по вопросу, содержащему в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.42. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также призывы к разжиганию социальной, расовой, национальной или религиозной ненависти и вражды, не рассматриваются. В необходимых случаях отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства направляет такие письма в правоохранительные органы.

4. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы

4.1. 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.

4.2. Ответы на обращения и запросы подписывает глава муниципального округа или заместители главы администрации муниципального округа.

4.3. Ответы по исполнению поручений из структурных подразделений администрации муниципального округа направляются в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

4.4. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

4.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

4.6. Решение о снятии обращения с контроля или постановке его на дополнительный контроль принимают глава муниципального округа или заместители главы администрации муниципального округа. Снятие обращения с контроля оформляется отметкой об окончании работы с обращением в регистрационно-контрольной карточке.

4.7. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае, если экземпляр правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

4.8. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным пунктом 4.5. настоящей Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки.

4.9. При утрате исполнителем письма назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального округа или заместители главы администрации муниципального округа.

4.10. После подписания ответа должностным лицом администрации муниципального округа специалист отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства вносит в Directum RX отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального округа или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального округа или должностному лицу в письменной форме.

4.12. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом администрации муниципального округа не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 3.12 настоящей Инструкции. Обращения от участников специальной военной

операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации. В исключительных случаях глава муниципального округа вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса от участников специальной военной операции и членов их семей или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос. При завершении рассмотрения обращения от участников специальной военной операции и членов их семей, поступивших из администрации Костромской области, глава муниципального округа или первый заместитель главы администрации муниципального округа направляет на имя заместителя губернатора, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

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

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

4.15. На поступившее 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 Красносельского муниципального округа. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Красносельского муниципального округа, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

4.16. Обращения хранятся в отделе организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии администрации муниципального округа, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение, утверждаемый заместителем главы администрации по внутренней политике – руководителем аппарата администрации муниципального округа.

5. Контроль рассмотрения обращений

5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации муниципального округа, выявления принимавшихся ранее мер по повторным обращениям.

5.2. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений депутатов Федерального Собрания РФ, Костромской областной Думы, губернатора Костромской области, депутатов Думы Красносельского муниципального округа.

5.3. Контрольными функциями по исполнению обращений наделён отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

5.4. Один раз в неделю отделом организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства исполнителям направляются напоминания о необходимости ускорить подготовку ответов на те обращения, срок рассмотрения которых подходит к концу.

5.5. На регистрационно-контрольных карточках, поставленных на контроль обращений, ставится пометка «Контроль».

5.6. По результатам рассмотрения обращений заведующий отделом организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства 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 Directum RX.

5.7. 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.

5.8. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами, поступившими в адрес главы муниципального округа размещается на официальном сайте администрации муниципального округа.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан и представителей организаций ведут: глава муниципального округа, заместители главы администрации муниципального округа, руководители структурных подразделений.

6.2. Личный прием должностными лицами администрации муниципального округа осуществляется в соответствии с графиком личного приема. При необходимости может быть назначен дополнительный прием.

6.3. Должностные лица администрации муниципального округа проводят личный приём участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке.

6.4. Запись на прием к главе муниципального округа производится

специалистом отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства, как правило, за пять дней до даты приема.

6.5. На обращение заводится карточка личного приема посетителя (Приложение № 2) с кратким содержанием, которая передается специалистом отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства в структурные подразделения администрации муниципального округа на проработку, по итогам которой на имя главы муниципального округа готовится информация по существу поставленных вопросов.

6.6. При необходимости специалист отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства может запрашивать по вопросам заявителей дополнительную информацию в структурных подразделениях администрации, соответствующих исполнительных органах, которые обязаны ее предоставить.

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

6.8. 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).

6.9. Заявитель сообщает уполномоченному лицу отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства:

1) 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;

2) 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.

6.10. 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.

6.11. 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.

6.12. Должностное лицо администрации муниципального округа, осуществляющее личный прием заявителя:

- представляется;

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

В ходе проведения личного приема:

- 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 округа, 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.

6.13. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом администрации муниципального округа в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

6.14. Граждане записываются на прием к главе муниципального округа, как правило, в случае невозможности разрешения поставленных вопросов в пределах компетенции органов местного самоуправления, куда ранее обращались заявители, а также в ряде исключительных ситуаций (срочное оказание материальной помощи, оплата лечения и т.д.).

6.15. Повторная запись на прием к главе муниципального округа по одному и тому же вопросу, как правило, не производится.

6.16. Специалисты отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства и секретарь приёмной главы муниципального округа обязаны разъяснить гражданам порядок приема главой муниципального округа.

6.17. Во время приема главой муниципального округа, в целях оперативного решения вопросов, поставленных в обращениях граждан, руководителям структурных подразделений администрации рекомендуется находиться на рабочих местах.

6.18. По итогам приема регистрационно-контрольные карточки с резолюциями через отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства передаются на рассмотрение исполнителям.

6.19. Исполнители обязаны в месячный срок, исключая обращения, где указаны другие сроки, представить информацию о выполнении поручения с приема в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства.

6.20. Заместители главы администрации муниципального округа, руководители структурных подразделений осуществляют прием граждан еженедельно. Организация приема осуществляется в соответствии с пунктами 6.5., 6.18. настоящей Инструкции.

6.21. Прием граждан осуществляется исходя из распределения обязанностей заместителей главы администрации муниципального округа, руководителей структурных подразделений.

6.22. Заместители главы администрации муниципального округа, руководители структурных подразделений осуществляют прием самостоятельно.

6.23. После приема регистрационно-контрольные карточки не позднее, чем на следующий день передаются в отдел организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства для отправки на исполнение. Специалист отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства контролирует исполнение поручений с личного приема граждан.

6.24. Специалисты отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства ведут прием граждан ежедневно (кроме выходных и

праздничных дней).

6.25. Если на личном приеме специалистов отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства невозможно разрешение обращения по существу вопроса, от посетителя принимается письмо, либо заявителю разъясняется право его обращения в соответствующие органы, при необходимости рекомендуется записываться к соответствующему должностному лицу.

6.26. В случае обращения граждан по телефону специалисты отдела организационно-контрольного обеспечения и делопроизводства, ведущие прием, дают устные разъяснения по существу поставленных вопросов.

6.27. На приеме граждан должна поддерживаться доброжелательная и деловая атмосфера.

6.28. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны:

- соблюдать график приема, а в исключительных случаях, когда невозможно принять посетителей в назначенное время, объяснять причину переноса приема;

- во время приема не отвлекаться на решение других дел;

- разъяснять посетителю, куда ему следует обратиться, если поставленный вопрос не входит в компетенцию лица, ведущего прием, при необходимости оказать содействие в приеме посетителя соответствующими должностными лицами.

6.29. Глава муниципального округа, другие должностные лица ведут прием в своих кабинетах.

6.30. График приема граждан главой муниципального округа, заместителями главы администрации муниципального округа, руководителями структурных подразделений размещается на официальном сайте администрации муниципального округа и информационном стенде.

Приложение № 1
к инструкции по работе с обращениями и
запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
администрации Красносельского
муниципального округа

Форма
регистрационно-контрольной карточки

**Администрация Красносельского муниципального округа
Костромской области**

Обращение № _____
Ф.И.О. _____
Адрес _____

Поступило _____ 20__ г.
Окончено _____ 20__ г.
На _____ листах
Сдано в архив _____ 20__ г.

Приложение № 2
к инструкции по работе с обращениями и
запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
администрации Красносельского
муниципального округа

ФОРМА

КАРТОЧКА
личного приема посетителя

« _____ » _____ 20__ г.

Принимал _____

ПОСЕТИТЕЛЬ

1.
Фамилия _____

Имя _____ отчество _____

2. Адрес места жительства _____

3. Существо жалобы или просьбы посетителя _____

4. Предъявлены документы по существу жалобы, просьбы _____

Подпись _____

