**Инструкция об организации** **рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Шуйского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Шуйского муниципального района (далее - Инструкция) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) в Администрации Шуйского муниципального района.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Шуйского муниципального района и определяет стандарт указанного направления деятельности, в том числе сроки и последовательность административных действий и административных процедур.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Администрацию Шуйского муниципального района лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Администрацию Шуйского муниципального района и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- 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;

- 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;

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

 - 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.

1.7. Информация об организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Шуйского муниципального района, о местонахождении Администрации, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем размещения на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([http://adm-shr.ru](http://adm-shr.ru/).) и на информационном стенде, расположенном в здании Администрации. Сведения о местонахождении Администрации :

Юридический и фактический адреса: 155900, Ивановская обл., г. Шуя, пл. Ленина, д.7.

График работы:

понедельник – пятница с 8.00. до 17.00.,

перерыв с 12.00. до 13.00.,

суббота, воскресенье - выходные дни.

Контактные телефоны, телефоны для справок:

8 (49351) 3-26-34, 8 (49351) 4-12-70

Адрес электронной почты:adm-shr@mail.ru, adm-shr@bk.ru.

Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в Администрацию Шуйского муниципального района, направляются путем заполнения специальной формы на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: ([http://adm-shr.ru](http://adm-shr.ru/).)

1.8. При рассмотрении обращения Администрацией Шуйского муниципального района или ее должностным лицом гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; 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; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в части 4 настоящей Инструкции; 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; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.9. 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.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся 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.

**2. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Обращение, направленное в Администрацию или ее должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося; почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути предложения, заявления или жалобы; личную подпись обратившегося и дату.

2.2. Обращение, направленное гражданином в Администрацию Шуйского муниципального района или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Шуйского муниципального района или должностному лицу (форма регистрационно-контрольной карточки - Приложение 1)

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Шуйского муниципального района, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.4.4 части 4 настоящей Инструкции.

2.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.4.4 части 4 настоящей Инструкции.

2.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.6. Администрация Шуйского муниципального района или ее должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.7. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.9. Если в 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.

**3. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

3.1. Администрация или ее должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.2. Должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение (далее – исполнитель), всесторонне изучив вопрос, подготавливает проект ответа на обращение либо уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за качество ответов и сроки исполнения поручений по обращениям. Проект ответа согласуется с руководителем соответствующего структурного подразделения.

3.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует первый исполнитель, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости допускается направление ответа заявителю каждым исполнителем.

3.4. Информация, запрашиваемая СМИ, должна быть предоставлена в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 N 2124-1 «О средствах массовой информации» в семидневный срок.

3.5. В случае поступления нескольких обращений от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу через короткие временные интервалы (до отправления ответа на первое поступившее обращение) в ответе делается ссылка на все поступившие обращения.

3.6. Администрация Шуйского муниципального районаили ее должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней с момента регистрации запроса в Администрации Шуйского муниципального района предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок об организации предоставления.

3.7. Ответы заявителям, ответы на письма по обращениям, поступившие из федеральных и региональных органов государственной власти, иных организаций подписываются Главой Шуйского муниципального района, либо заместителем, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

**4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. 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.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Администрация Шуйского муниципального района или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Шуйского муниципального района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан, направленных в Администрацию или ее должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа:

**-** срок рассмотрения письменного обращения, включая направление ответа,не может превышать 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации обращения в Администрации Шуйского муниципального района;

5.2. В исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**6. Личный прием граждан**

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

6.2. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема граждан (Приложение 2). 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 чем делается запись в учетной карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Шуйского муниципального района или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Администрацией Шуйского муниципального района осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в пределах ее компетенции. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на управление делами и муниципальной службой Администрации Шуйского муниципального района.