Приложение

к постановлению администрации

МО «Иволгинский район»

№ 550 от 19.08.2022 г.

**Инструкция**

О работе с обращениями граждан и организаций в администрации МО «Иволгинский район»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в Администрации МО «Иволгинский район», утвержденной постановлением главы МО «Иволгинский район» от 04.06.2015 г. № 26-п.

Инструкция определяет:

- порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан или юридических лиц, поступивших в администрацию муниципального образования «Иволгинский район» (далее по тексту – Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа (далее по тексту – обращение);

 - анализ обращений;

- требования к соблюдению сроков и качества рассмотрения обращений.

3. Делопроизводство по обращениям в Администрации ведется отдельно от других видов делопроизводства.

 4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется организационно-контрольным отделом администрации (далее – Отдел). Контроль организации работы с обращениями граждан в Администрации, возлагается на первого заместителя главы-руководителя аппарата администрации МО «Иволгинский район». Обеспечение своевременного, полного и объективного рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в форме электронного документа, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями в Администрации, а также контроль выполнения требований настоящей Инструкции осуществляет начальник организационно-контрольного отдела (далее- начальник отдела). Обращения, поступившие в администрацию МО «Иволгинский район» или должностному лицу по информационным системам общего пользования (электронная почта, «Интернет- приемная»), подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

 5. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями граждан возлагается на начальников отделов администрации и структурных подразделений в соответствии с их компетенций.

 6. Контроль своевременного и полного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделы, осуществляют начальники отделов Администрации.

7. Передача письменных обращений граждан из одного отдела в другой осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции главы администрации, первого заместителя главы-руководителя аппарата администрации через специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

 II. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

8. При рассмотрении обращения в Администрации заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

 - 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 за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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.

 III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Прием и регистрация письменных обращений возлагаются на организационно-контрольный отдел Администрации.

9. Все поступающие в адрес Администрации письменные обращения принимаются специалистом организационно-контрольного отдела, ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений, при приеме письменных обращений проверяет правильность их адресования:

 - при вскрытии конвертов проверяет наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов прикладываются к письму, оригиналы возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке. В случае отсутствия приложений либо недостачи упоминаемых документов заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно заявителю с указанием причины возврата.

9.1. В соответствии с распоряжением администрации МО «Иволгинский район» № 235-р от 02.04.2018 г «Об организации работы по приему заявлений» полномочия по приему, регистрации и хранению заявлений граждан, организаций по вопросам земельного законодательства адресованных на имя главы администрации МО «Иволгинский район», переданы с 1 апреля 2018 года в МУ «Управление правовых, имущественных и земельных отношений» администрации МО «Иволгинский район».

10. Письменные обращения поступают в Администрацию из Правительства Республики Бурятия, Народного Хурала Республики Бурятия, министерств и ведомств, юридических лиц, объединений граждан и непосредственно от граждан, в том числе в форме электронного документа.

 11. Обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования в форме электронного документа (электронная почта, «Интернет-приемная»), распечатывается специалистом. Дальнейшая работа с ними ведется, как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

 12. Письменные обращения, поступившие непосредственно в Администрацию, регистрируются в электронной базе данных и в журнале регистрации по обращениям граждан в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

13. Электронные контрольно-регистрационные карточки заполняются специалистом организационно-контрольного отдела, ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений.

14. При регистрации на каждое обращение в электронной базе данных формируется электронная контрольно-регистрационная карточка установленной формы, в которой указываются регистрационный номер (порядковый), присваиваемый обращению, краткие сведения об обращении и движении обращения с момента поступления до завершения исполнения и направления в дело.

15. Обращения рассматриваются главой администрации МО «Иволгинский район» и (или) заместителями главы администрации в соответствии с их компетенцией ежедневно и не позднее следующего рабочего дня направляются с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям (начальникам отделов) для принятия мер и подготовки проекта ответа заявителю. В резолюции указывается содержание поручения, исполнитель, формы контроля, срок исполнения.

16. Если поручение по обращению гражданина дано нескольким отделам (исполнителям), то подготовку проекта ответа осуществляет отдел (исполнитель), указанный в резолюции первым, при этом:

 - соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа;

 - на письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких структурных подразделений, заявителю направляется один ответ.

 17. Обращения после их регистрации у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, и получения резолюции главы администрации, передаются начальникам отделов для их рассмотрения под роспись, при этом исполнителям запрещается принимать к рассмотрению письменные обращения, не прошедшие регистрацию у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений.

18. Вопрос о передаче письменных обращений из одного отдела в другой или дополнительном назначении соисполнителя ответственный исполнитель решает с главой администрации МО «Иволгинский район» (заместителем главы, давшим поручение). Глава администрации МО «Иволгинский район", (заместители главы администрации) проставляет дату новой резолюции. После перевизирования исполнитель возвращает обращение специалисту организационно-контрольного отдела, который вносит корректировку в электронную учетную карточку и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

19. Весь ход работы по рассмотрению обращений граждан (резолюция руководителя, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и т. д.) фиксируется в электронной базе данных.

20. Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке, в электронную регистрационную карточку вносится фамилия заявителя, указанная в списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В электронной карточке регистрации проставляется отметка «коллективное».

21. Повторным и многократным обращениям граждан присваивается входящий номер первичной регистрации, в соответствующей графе электронной контрольно- регистрационной карточки отмечается признак повторности. К обращению при необходимости прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

 22. Повторными считаются вторые и последующие обращения граждан, поступившие в течение года от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же орган, либо одному и тому же должностному лицу.

23. При подаче обращения заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, также ставит свою подпись.

 24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, 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, при этом день регистрации считается днем начала исчисления срока. 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.

 25. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

26. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, при этом должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе запросить информацию.

27. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

 28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, либо уполномоченное на это лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые им обращения, направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется заявитель.

29. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее), дает консультации по вопросам рассмотрения обращений. Информация предоставляется по следующим вопросам

 - о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;

- о требованиях к оформлению письменного обращения;

- о порядке и сроках рассмотрения обращения;

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

-о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

 - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

 - о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);

 - о графике личного приема граждан руководством Администрации.

30. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее):

- контролирует сроки исполнения обращений;

- направляет за 5 дней до установленного срока исполнения напоминания в отделы Администрации, ответственные за подготовку ответа заявителю.

 IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

31. Начальники отделов и другие сотрудники отделов, которым поручено рассмотрение обращений граждан:

 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, в том числе, с обследованием на дому;

 2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, прокуратуры;

 3) осуществляют контроль сроков поступления, запрашиваемой информации, и её непосредственное поступление;

 4) вносят главе Администрации предложения по оказанию возможной социальной помощи заявителю;

5) готовят проект письменного ответа гражданину;

6) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7) уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

 8) по просьбам граждан разъясняют порядок обжалования.

 32. Проекты ответов на обращения граждан подлежат обязательному согласованию с заместителем, курирующего отдел, структурное подразделение, являющийся исполнителем.

33. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

34. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь и т.п.) не снимает с отдела, структурного подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. При отъезде в командировку или уходе в отпуск исполнитель по указанию начальника отдела, ответственного за своевременное рассмотрение обращений граждан передаёт обращение и соответствующие материалы другому исполнителю.

35. Ответы на обращения граждан подписывает глава Администрации, в случае отсутствии главы первый заместитель главы-руководитель аппарата Администрации.

36. В ответах на обращения граждан указывается: фамилия и инициалы адресата, адрес и почтовый индекс или электронный адрес, а также данные об исполнителе (ФИО, номер телефона).

37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении с распечаткой подтверждения отправки ответа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 38. Администрация по направленным в установленном порядке запросам вышестоящих организаций, контролирующих органов обязано в течение установленного срока представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, либо подготовленный ответ. В случае отсутствия указания на сроки – в сроки, установленные законодательством.

 39. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обращение рассматривается с выездом на место.

 40. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

 41. Все документы, связанные с рассмотрением обращений граждан (запросы, ответы, предыдущая переписка), после подписания главой Администрации исполнитель передает для оформления дела специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений граждан.

 42. Перед отправкой исполненных обращений исполнитель обязан проверить наличие соответствующих подписей, даты и указанных в письме приложений, необходимых копий.

43. 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 направляется, но он готовится и остается подшитым в дело. 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.

 44. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, глава Администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 45. 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.

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

47. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о рассмотрении обращения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

48. Обращения граждан, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

49. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения по служебной записке исполнителя с мотивированным обоснованием может быть продлён главой Администрации или первым заместителем главы – руководителем аппарата Администрации, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение. Сведения об изменении сроков исполнения по обращениям обязательно направляются специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений.

50. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению чрезвычайных ситуаций, осуществляется не позднее пятнадцати рабочих дней со дня их регистрации в Администрации.

 51. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись главе Администрации или первому заместителю главы – руководителю аппарата Администрации за 1 день до срока, установленного главой Администрации.

52. Сопроводительные письма подписываются главой Администрации, в отсутствии главы первым заместителем главы – руководителем аппарата Администрации.

VI. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

53. Контроль организации работы с обращениями граждан возлагается на первого заместителя главы – руководителя аппарата Администрации, а также заместителей главы администрации в соответствии с их компетенцией.

 54. Централизованный контроль сроков своевременного рассмотрения обращений граждан, а также статистический анализ, формирование аналитических материалов по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за регистрацию, учет, контроль сроков исполнения обращений. Задачи, функции, порядок работы специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, определяется его должностной инструкцией и (или) локальными актами.

 55. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в контролирующий орган с обязательным занесением данных в электронную учетную карточку.

 56. Обращения считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены либо по ним даны подробные разъяснения, а заявителю дан ответ в письменной форме. Решение о снятии с контроля обращения, принимает глава администрации или первый заместитель главы – руководитель аппарата Администрации, заместители главы Администрации в соответствии с компетенцией.

57. В случае истечения срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет главе Администрации или первому заместителю главы – руководителю аппарата Администрации докладную записку о причинах неисполнения поручения.

58. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений ответственный исполнитель в течение 3-х дней представляет объяснительную записку главе Администрации или первому заместителю главы – руководителю аппарата Администрации для принятия соответствующих мер.

 59 Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, систематически информирует главу администрации или первого заместителя главы – руководителя аппарата Администрации, осуществляющего контроль организации работы с обращениями граждан в Администрации, обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

VII. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

60. Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан должно отвечать требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации МО «Иволгинский район».

61. Исполненные обращения граждан после их рассмотрения в отделах должны быть возвращены специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан, со всеми относящимися к ним материалами для снятия с контроля. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль, на исполненное обращение ставит отметку «СНЯТО С КОНТРОЛЯ». Сформированные дела по обращениям граждан, поступившим непосредственно в Администрацию, хранятся у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

 62. При формировании дел работником отдела проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность). Не рассмотренные полностью обращения граждан, неправильно оформленные документы в дело не подшиваются и возвращаются исполнителям на доработку.

63. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

64. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору.

65. Исполнителю запрещается формировать и хранить дела по обращениям, зарегистрированным у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан. В отделах для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов со сроком хранения «До минования надобности».

 66. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на работников отделов и специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

67. Для данной категории документов устанавливается пятилетний срок хранения. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

68. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VIII. ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

69. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации, заместителями главы и иными должностными лицами Администрации. Личный прием граждан проводится в соответствии с графиком личного приема согласно приложения инструкции и по предварительной записи.

70. Запись на личный прием граждан осуществляет эксперт приемной администрации. Гражданин по своему усмотрению также может записаться на личный прием, направив письменное заявление о приеме по почтовому адресу: 671050, Республика Бурятия, Иволгинский район, с. Иволгинск, ул. Ленина, д.30 или по адресу электронной почты: admivl@govrb.ru. Для осуществления записи на личный прием, гражданином представляются следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон;

4) суть обращения гражданина.

71. Запись на личный прием граждан осуществляется не позднее, чем за 3 дня до даты очередного приема;

72. По решению должностного лица, осуществляющего прием граждан, к участию в его проведении могут привлекаться иные специалисты администрации в соответствии с профилем рассматриваемого вопроса, поступившего от гражданина.

73. Информация о месте приема, фамилии, имени отчестве и должности руководителя, ведущего прием, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, общественных объединений и юридических лиц путем размещения информации на официальном сайте Администрации, в общедоступных местах помещения, на информационных стендах.

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

 75. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Если во время личного приема гражданина его вопрос не может быть решен, ему предлагается оставить заявление в письменной форме.

76. Переданные на личном приеме письменные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

 77. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 78. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

 2) в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

 IX. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

 79. Специалист, ответственный за учет, регистрацию и контроль сроков исполнения обращений, ежеквартально и по мере необходимости анализирует причины, характер, содержание обращений и представляет информацию о состоянии работы с обращениями главе Администрации, первому заместителю главы – руководителя аппарата Администрации для размещения информации на сайте.

 80. Начальники отделов систематически анализируют обращения, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приёме.

Начальник организационно-контрольного

отдела М.Н. Гергесенова