*(Выписка из Инструкции по делопроизводству)*

**7. Порядок ОРГАНИЗАЦИИ рассмотрения**

**обращений граждан И ОРГАНИЗАЦИЙ**

7.1. Индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций, поступающие на бумажном носителе, в электронном виде или в форме устного обращения, к должностному лицу во время личного приема граждан, подлежат обязательному рассмотрению.

При необходимости орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо, направившие обращение гражданина или организации, а также ходатайствующая организация информируются о результатах рассмотрения обращения.

Положения настоящего раздела не распространяются на взаимоотношения органов исполнительной власти с гражданами и организациями в процессе реализации органами исполнительной власти, муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг этим гражданам и организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими административными регламентами.

7.2. Обращения граждан и организаций подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с даты поступления в администрацию.

7.3. Поступившие обращения в зависимости от содержания докладываются главе администрации, заместителю главы администрации.

Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

7.4. Обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием автора обращения и указанием причин продления.

7.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина (наименование организации), направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, обращение рассматривается, но ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.

При получении 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, сообщить гражданину или организации, направившим указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направить указанное обращение для рассмотрения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы, в течение 7 дней со дня регистрации обращения данная информация сообщается гражданину или организации, направившим обращение, если фамилия гражданина или наименование организации, а также почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину или организации неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию МО Ломинцевское Щекинского района. О данном решении уведомляется гражданин или организация, направившие обращение.

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

В случае если от гражданина или организации, направивших обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, ответ по существу поставленных в обращении вопросов не дается.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

7.6. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются по обращениям граждан и организаций в случаях, если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению.

Кроме того, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по проведению экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций. В указанных случаях об этом информируют авторов обращений.

В случае, если поставленные в обращениях граждан и организаций вопросы не входят в компетенцию администрации МО Ломинцевское Щекинского района, эти обращения в 7-дневный срок с даты их регистрации направляются в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением авторов обращений, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

В случае, если решение поставленных в обращении гражданина или организации вопросов относится к компетенции нескольких органов власти, копия обращения в течение 7 дней с даты его регистрации направляется в соответствующие органы.

При направлении обращения гражданина или организации на рассмотрение в другой орган власти, орган местного самоуправления, в указанных органах, в случае необходимости, могут запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Согласно запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина или организации, направленному в установленном порядке, администрация МО Ломинцевское Щекинского района обязана в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную, муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

7.7. Обращения граждан и организаций считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

7.8. Юрисконсульт организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

1) количество и характер рассмотренных обращений граждан и организаций;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций в пределах их полномочий.

7.9. Для приема обращения гражданина или организации в электронном виде (электронное обращение), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение автором обращения реквизитов, необходимых для рассмотрения обращения. При этом автор обращения выбирает вид связи (электронная почта или почтовая связь) направления в его адрес уведомления, ответа.

7.10. В случае поступления электронного обращения по адресу электронной почты, уведомление, ответ направляются в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.11. Ответы на обращения граждан и организаций подписываются главой администрации, заместителем главы администрации.