1. **Порядок ОРГАНИЗАЦИИ рассмотрения**

**обращений граждан и ОРГАНИЗАЦИЙ**

* 1. Положения настоящего раздела разработаны в целях определения технологии работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающими в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу администрации во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации (далее – запросы), поступающими в письменной форме, в виде электронного документа.

Порядок приема обращений в форме электронных документов и порядок приема запросов в виде электронных документов устанавливаются правовыми актами администрации.

* 1. Положения настоящего раздела не распространяются на взаимоотношения администрации с гражданами и организациями в процессе реализации администрацией муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг этим гражданам и организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Тульской области.

В случае если федеральными конституционными законами и федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения обращений, обращения подлежат рассмотрению в установленном соответствующим федеральным конституционным законом или федеральным законом порядке.

* 1. Прием обращений в форме электронных документов осуществляется в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района от 01.02.2017 №8 «Об утверждении Порядка приема обращений граждан в форме электронных документов в администрацию муниципального образования Епифанское Кимовского района» с использованием электронной почты **ased\_mo\_epifanskoe@tularegion.ru**, сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
	2. Обращения и запросы подлежат обязательной регистрации в секторе средствами программного обеспечения АСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

* 1. Регистрация и своевременное направление обращений и запросов исполнителям осуществляется сектором.
	2. В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию администрации, а также если запрос не относится к её деятельности, такие обращения и запросы в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с уведомлением авторов обращений и запросов о переадресации их обращений и запросов, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам в течение 5 дней со дня их регистрации.

О переадресации запроса в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается автору запроса. В случае если администрация не располагают сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается автору запроса.

* 1. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу могут в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.
	2. Обращения, содержащие обжалование решения, действия (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения.
	3. Обращения и запросы подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, установленных законодательством.

Обращения и запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.10 настоящей Инструкции, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации или уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием гражданина, направившего обращение, и указанием причин продления.

В случае если предоставление информации по запросу невозможно в 30-дневный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса автор уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

* 1. Ответ, уведомление на обращение направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ, уведомление на запрос направляются в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответы на обращения и запросы подписываются главой администрации либо уполномоченным на то лицом.

* 1. Администрация может запрашивать, 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.

Согласно запросу о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направленному в установленном порядке государственным органом, органом местного самоуправления, организации или должностным лицом, рассматривающим обращение, органы исполнительной власти, организации обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

* 1. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

Если в запросе не указаны фамилия гражданина либо наименование организации – автора запроса, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается. Анонимные запросы не рассматриваются.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

В случае если текст обращения, запроса не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти и подразделения аппарата правительства, иные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по конкретному вопросу принимается главой администрации либо уполномоченными на то должностным лицом.

На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. В случае поступления обращения с просьбой о представлении ответа, размещенного на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», он направляется в установленном порядке.

В случае если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос возможно 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.

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.

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, то необходимо предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

В случае если в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, проведении анализа деятельности главы администрации или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос гражданина, информация не предоставляется.

Решение о непредставлении информации принимается главой администрации или уполномоченным на то должностным лицом.

* 1. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются структурными подразделениями администрации по запросам организаций в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина, организации.
	2. Обращение и запрос считаются рассмотренными по существу, если всесторонне и объективно изучены поставленные в них вопросы и по ним в установленный законом срок авторам даны ответы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
	3. Заместитель главы администрации, начальники секторов в пределах компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов, организуют работу по проведению анализа содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Информация о результатах рассмотрения обращений ежемесячно размещается сектором на официальном сайте.».

* 1. Ответы на обращения граждан и организаций и на запросы подписываются главой администрации либо его заместителем.