**Порядок организации рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций**

      Положения настоящего раздела разработаны в целях определения технологии работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающих в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений.

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

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.

      Обращения и запросы подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию МО Крапивенское Щекинского района. Обращения и запросы, поступившие в адрес главы администрации, заместителя главы администрации регистрируются секретарем администрации МО Крапивенское Щекинского района. Обращения и запросы, поступившие в адрес отраслевых (функциональных) органов, регистрируются в отраслевых (функциональных) органах и рассматриваются в рабочем порядке.

    В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию администрации МО Крапивенское Щекинского района, а также если запрос не относится к деятельности администрации МО Крапивенское Щекинского района, 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.

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

     Обращения, содержащие обжалование решения, действия (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения.  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 8.8 настоящей Инструкции, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации Щекинского района, заместителем главы администрации, 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.

       Ответ, уведомление на обращение направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему 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 МО Крапивенское Щекинского района, заместителем главы администрации МО Крапивенское Щекинского района.

         Должностные лица администрации МО Крапивенское Щекинского района могут запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

      По запросу поступившему в администрацию МО Крапивенское Щекинского района о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направленному в установленном порядке государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим обращение, исполнители администрации МО Крапивенское Щекинского района обязаны в течение 15 дней 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 представления.

        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 совершившим, 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, глава администрации МО Крапивенское Шекинского района или иное уполномоченное должностное лицо 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 не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации МО Крапивенское Щекинского района, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и 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 отраслевые (функциональные) органы администрации МО Крапивенское Щекинского района, 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, главой администрации МО Крапивенское Щекинского района, заместителем главы администрации может быть принято решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию МО Крапивенское Щекинского района. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 МО Крапивенское Щекинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте администрации Щекинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес 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 предоставлении ответа, размещенного на сайте администрации МО Крапивенское Щекинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», он направляется в установленном порядке.

В случае если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена на сайте администрации МО Крапивенское Щекинского района 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 сайта администрации Щекинского района, 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 МО Крапивенское Щекинского района или служащих администрации Щекинского района, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос гражданина, информация не предоставляется.

Решение о непредставлении информации принимается главой администрации, заместителем главы администрации МО Крапивенское Щекинского района.

       Обращение и запрос считаются рассмотренными по существу, если органом исполнительной власти, подразделением аппарата правительства, уполномоченным должностным лицом всесторонне и объективно изучены поставленные в них вопросы и по ним в установленный законом срок авторам даны ответы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

        Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации МО Крапивенское Щекинского района 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 граждан ежемесячно публикуется на официальном сайте администрации МО Крапивенское Щекинского района в разделе «Обращения граждан».