

Утвержден
постановлением Главы
Одинцовского муниципального района
Московской области
от 23.07.2015 № 82-ПГл
(в редакции постановления от 20.04.2017 № 64-ПГл)

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ОДИНЦОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Администрация) и определяет порядок, а также сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";

Уставом Одинцовского муниципального района Московской области.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Глава района), Руководителем Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Руководитель Администрации), первым заместителем и заместителями руководителя Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – первый заместитель, заместители) (далее – Руководители).

Сотрудники органов (подразделений) Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – сотрудники) в соответствии с резолюциями (поручениями) осуществляют объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных Главе района, Руководителю Администрации, его первому заместителю и заместителям, дают ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, настоящим Регламентом.

Общий отдел Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Общий отдел) направляет эти обращения на рассмотрение в органы (подразделения) Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – органы Администрации), городские и сельские поселения Одинцовского муниципального района в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Одинцовского муниципального района Московской области.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, почтой;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-портале Администрации (<http://www.odin.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

8. Информация о местонахождении приемных Администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на Интернет-портале Администрации (<http://www.odin.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений;
- на информационных стендах в местах приема граждан Руководителями.

Срок рассмотрения письменных обращений

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

10. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

11. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

12. Глава района, Руководитель Администрации и его первый заместитель, заместители принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

13. Руководители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

Требования к письменному обращению

14. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации и - либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, - либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)

обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Личный прием граждан.
Условия, сроки и время личного приема граждан
в Администрации

16. В Администрации организуется личный прием граждан Главой района, Руководителем Администрации и его первым заместителем и заместителями.

Глава района и Руководитель Администрации ведут прием по предварительной записи.

17. Организацию личного приема граждан Главой района обеспечивает организационный отдел Управления делами Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (далее – организационный отдел).

18. Организацию личного приема граждан Руководителем Администрации обеспечивает консультант Администрации Одинцовского муниципального района Московской области (помощник Руководителя Администрации).

19. Первый заместитель и заместители, а также руководители органов Администрации (Управлений, Комитетов) ведут прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным Руководителем Администрации.

20. Предварительная запись на прием Главы района производится сотрудниками организационного отдела по рабочим дням.

По согласованию с начальником Управления делами и лицом, ведущим прием, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

21. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

22. Сотрудники, обеспечивающие личный прием, в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

23. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Пункт 23 в редакции постановления от 20.04.2017 № 64-ПГл

24. Сотрудник, участвующий в личном приеме консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

На граждан оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

25. Во время приема сотрудник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее подразделение Администрации.

26. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

27. По окончании приема лица, ведущие прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

28. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Личный прием граждан в общественных приемных Главы района

29. Администрация является уполномоченным органом по координации деятельности общественных приемных Главы района.

30. Личный прием граждан ведут Руководители общественных приемных и иные уполномоченные лица. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

31. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

32. На входе в здание размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

33. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

34. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- информационными стендами.

Результат рассмотрения обращений

35. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

36. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений

37. 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.

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 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.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо иное уполномоченное 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.

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.

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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Ответственность работников при рассмотрении обращений

38. Сотрудники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

39. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

40. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Руководитель Администрации.

Рассмотрение обращений

41. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

42. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

43. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом.

44. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в Общий отдел.

45. Сотрудник Общего отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Одинцовского муниципального района нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в Общий отдел: один экземпляр хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

46. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Общего отдела на первом этаже здания Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, личной подписи на обращении, почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием входящего номера и даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

47. Обращения, поступившие по факсу или в форме электронного документа на Интернет-портал Администрации, принимаются сотрудниками отдела информационных технологий. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в Общий отдел.

48. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- Главы района, вскрываются начальником Управления делами Администрации;

- Руководителя Администрации и его первого заместителя, заместителей, вскрываются начальником Общего отдела.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, письмо передается на регистрацию в Общий отдел.

49. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе района или Руководителю Администрации, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в Общем отделе и в тот же день передаются им на рассмотрение.

50. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием СЭД.

51. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке СЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Губернатора Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

52. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

53. Сотрудники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор СЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение, а также фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому обращение может быть направлено для исполнения (создается проект резолюции или поручения);

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке СЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области, Вице-Губернаторов.

54. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в СЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по СЭД.

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

55. Начальник Общего отдела после составления аннотации принимает решение о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности. Сотрудники Общего отдела подготавливают, редактируют сопроводительное письмо и уведомление

обратившемуся, при необходимости их распечатывают.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством и разграничением полномочий относится к вопросам городских и сельских поселений Одинцовского муниципального района, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в администрации городских и сельских поселений;

- в случае если вопрос находится в ведении Администрации муниципального района в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Устава Одинцовского муниципального района и разграничением полномочий, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в соответствующий орган (подразделение) Администрации;

- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, а также если вопрос относится к полномочиям Главы района или Руководителя Администрации, то обращение направляется на рассмотрение им непосредственно;

- в случае если гражданин обжалует действия (бездействие), решения глав городских и сельских поселений, руководителей администраций поселений, а также первого заместителя, заместителей руководителя Администрации, то такое обращение направляется на рассмотрение с учетом распределения обязанностей между Главой района и Руководителем Администрации;

- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Одинцовского муниципального района (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается Главе района;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Администрации, направляются непосредственно Главе района. Депутатские запросы, адресованные Администрации, если не указано конкретное должностное лицо, направляются в соответствии с распределением обязанностей (полномочиями) заместителей руководителя Администрации.

Обращения, взятые на контроль региональными органами власти Московской области, могут направляться на рассмотрение в органы местного самоуправления городских и сельских поселений. В этом случае может быть дано поручение проинформировать о результатах рассмотрения региональный орган власти, взявший обращение на контроль, Администрацию и обратившегося;

- обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом;

- обратившимся письменно с просьбой о личном приеме руководителями муниципальных органов направляются ответы с информацией о порядке приема граждан;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным

лицам;

- обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в подразделение Администрации, обладающей данной информацией.

Постановка обращений граждан на контроль

56. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления.

57. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

58. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлен по решению Главы района.

59. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

60. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Общий отдел.

Оформление ответа на обращение

61. Ответы на обращения подписывают Глава района, Руководитель Администрации, первый заместитель, заместители и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные и региональные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Руководитель Администрации и его первый заместитель и заместители.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, вице-Губернаторов, парламентские и депутатские запросы подписывает Глава района.

Ответы на поручения руководителя аппарата Администрации Губернатора Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации по Московской области, министров Правительства Московской области подписывают Руководитель Администрации его первый заместитель и заместители.

62. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

63. В ответе в государственные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

64. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок

окончательного разрешения вопроса.

65. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из органов местного самоуправления и других организаций передаются Общим отделом лицу, давшему поручение, посредством СЭД.

66. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

67. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

68. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Общий отдел.

69. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

70. При получении запроса по телефону сотрудник Общего отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку сотрудник Общего отдела подготавливает ответ.

71. Во время разговора сотрудник Общего отдела должен четко произносить слова, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

72. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

Управление делами Администрации регулярно информирует Главу района, Руководителя Администрации, его первого заместителя и заместителей о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию и сроках их исполнения.

73. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Контроль за рассмотрением обращений

74. Должностные лица Администрации осуществляют в пределах их полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений
граждан и решений, принятых по обращениям

75. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Начальник Управления делами Администрации

Е.С. Желтяков