

**РУКОВОДИТЕЛЬ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЗВЕЗДНЫЙ ГОРОДОК МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 27.02.2015

№ 64

Звездный городок

**Об утверждении «Регламента рассмотрения
обращений граждан в администрации городского округа
Звездный городок Московской области» в новой редакции**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке обращений граждан в Российской Федерации», законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» (с изменениями от 22.12.2006, 25.04.2007, 30.05.2008, 10.07.2009, 07.03.2011) постановляю:

1. Утвердить «Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Звездный городок Московской области» в новой редакции.
2. Заместителям руководителя администрации организовать работу по рассмотрению обращений граждан в соответствии с принятым «Регламентом рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Звездный городок Московской области».
3. Отменить постановление руководителя администрации № 332 от 19.12.2012г. «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Звездный городок Московской области».
4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Врио руководителя администрации
городского округа Звездный городок
Московской области

К.Е.Руденко

УТВЕРЖДЕН
постановлением
руководителя администрации
городского округа Звездный городок
Московской области
от 27.02.2015г. № 64

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа
Звездный городок Московской области

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Звездный городок Московской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Звездный городок Московской области (далее – администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом закрытого административно-территориального образования городского округа Звездный городок Московской области (статья 24.Обращения граждан в органы местного самоуправления);
- Положением об администрации городского округа Звездный городок Московской области (статья 16. Работа с письменными и устными обращениями граждан и организация личного приема граждан городского округа).

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей».

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа Звездный городок Московской области (далее – Глава городского округа), руководителем администрации городского округа Звездный городок Московской области (далее - руководитель администрации), заместителями руководителя администрации городского округа Звездный городок Московской области (далее - заместители руководителя администрации).

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (**приложение № 1** к Регламенту).

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

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

7. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (**приложение № 2** к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам и размещается на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан, а так же на Интернет-портале администрации городского округа Звездный городок Московской области (<http://www.zato-zvezdny.ru>);

При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок рассмотрения письменных обращений

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Главой городского округа и руководителем администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Письменное обращение, поступившее в администрацию городского округа Звездный

городок и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Глава городского округа и руководитель администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, поступивших в администрацию.

Требования к письменному обращению граждан

13. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

14. 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.

Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации

15. Личный прием граждан в администрации ведут Глава городского округа, руководитель администрации и заместители руководителя администрации.

16. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой городского округа, руководителем администрации, заместителями руководителя администрации осуществляет сектор документационного обеспечения, делопроизводства и муниципального архива администрации (далее – сектор документационного обеспечения).

17. Глава городского округа, руководитель администрации, заместители руководителя администрации ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

18. График приема граждан составляется ежегодно сектором документационного обеспечения и утверждается распоряжением Главы городского округа и распоряжением руководителя администрации. Изменение графика приема граждан проводится по согласованию с Главой городского округа и руководителем администрации.

19. Предварительная запись на прием к Главе городского округа, руководителю администрации, заместителям руководителя администрации производится работниками сектора документационного обеспечения.

Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 15.00. (Обед с 13.00 до 14.00)

По согласованию с начальником сектора документационного обеспечения и лицом,

ведущим приём, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

20. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

21. Работники сектора документационного обеспечения при организации личного приема граждан Главой городского округа, руководителем администрации, заместителями руководителя администрации оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

23. Работники администрации обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

Личный приём граждан в общественной приёмной администрации городского округа Звездный городок Московской области

24. Администрация городского округа Звездный городок Московской области является координатором деятельности общественной приёмной исполнительных органов государственной власти Московской области на территории городского округа Звездный городок Московской области.

25. Личный приём граждан, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица. Принятые на личном приёме письменные обращения рассматриваются в соответствии с регламентами рассмотрения обращений граждан в центральных исполнительных органах государственной власти Московской области.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

26. Помещения, выделенные для рассмотрения обращений граждан, 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».

27. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

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

29. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

30. Места ожидания личного приёма должны:

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

Результат рассмотрения обращений

31. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

32. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. 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.

Рассмотрение отдельных обращений

33. 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 государственный орган, 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 государственного органа или 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 государственный орган, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Ответственность работников при рассмотрении обращений

34. Работники администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

35. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава городского округа и руководитель администрации.

При уходе в отпуск исполнитель по поручению непосредственного руководителя структурного подразделения администрации обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в сектор документационного обеспечения администрации.

Рассмотрение обращений

37. Рассмотрение обращений включает в себя:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и, при необходимости, аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение Главе городского округа и руководителю администрации;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

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

40. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор документационного обеспечения

администрации.

41. Работник сектора документационного обеспечения , ответственный за прием документов (далее – делопроизводитель):

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- 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 городского округа Звездный городок Московской области нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт 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 обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (**приложение №3** к Регламенту). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается

43. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в регистрационной карточке МСЭД.

44. Обращения, поступившие в форме электронного документа по сети Интернет, принимаются делопроизводителем.

45. После первичной обработки делопроизводителем все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на рассмотрение Главе городского округа и руководителю администрации.

46. Обращения с пометкой «лично» или «конфиденциально», поступившие на имя Главы городского округа, руководителя администрации, заместителей руководителя администрации, вскрываются начальником сектора документационного обеспечения.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» или «конфиденциально», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации делопроизводителю.

47. 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, глав и депутатов муниципальных образований Московской области, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются делопроизводителем и в тот же день передаются на рассмотрение Главе городского округа и руководителю администрации.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

48. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

49. При регистрации делопроизводитель:

- 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 МСЭД 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 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.

50. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в соответствующую организацию. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Щелковское отделение Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

51. Работники, 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 МСЭД, 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 исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД 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 и Правительства Московской области.

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

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

53. Глава городского округа и руководитель администрации после получения обращений (в необходимых случаях с аннотацией) определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них поручение в электронной форме по МСЭД.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

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

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующее структурное подразделение администрации;

- в случае если вопрос находится в ведении центрального или территориального исполнительного органа государственной власти Московской области, государственного органа или государственного учреждения Московской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Московской области (далее - государственные органы) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, регулирующими их деятельность, органов местного самоуправления Щелковского муниципального района обращение направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления;

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

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке организации личного приема, а обращения списываются «В дело» как исполненные;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию;

- 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, за исключением случая, указанного в пункте 33 настоящего Регламента.

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

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

54. Поступившие в структурные подразделения администрации (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Ответственным за своевременное рассмотрение обращений является руководитель соответствующего подразделения.

К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов, исполнителями, указанными в резолюции, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (**приложения №4, 5** к Регламенту).

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, уведомление заявителю подписываются Главой городского округа, руководителем администрации или заместителями руководителя администрации.

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

55. Обращения, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение в электронной форме по МСЭД. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

56. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственные органы, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- промежуточный ответ на обращение гражданина не является основанием для снятия обращения с контроля.

57. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано 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 предоставления.

58. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в тот же день возвращает его в делопроизводство, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

59. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 33 Регламента.

60. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сектор документационного обеспечения направляет обращение в правоохранительные органы.

Личный прием граждан

61. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют;

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) лица из числа детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

62. Работник сектора документационного обеспечения приглашает прибывшего в администрацию городского округа Звездный городок Московской области гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

В случае повторного обращения специалист осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

63. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приёма.

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

64. Запись на повторный прием к Главе городского округа, руководителю администрации и заместителям руководителя администрации, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется делопроизводителем исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

64. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение.

65. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: 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.

66. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

67. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, делопроизводитель оформляет рассылку документов через МСЭД.

68. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Постановка обращений граждан на контроль

69. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

70. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, министерств и ведомств Московской области о рассмотрении обращений граждан.

71. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Главой

городского округа и руководителем администрации.

72. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава городского округа, руководитель администрации и заместители руководителя администрации. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение в другие организации делается отметка "Подлежит возврату в администрацию городского округа Звездный городок Московской области вместе с ответом".

73. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

74. Обращение может быть возвращено в другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

75. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сектор документационного обеспечения администрации.

Продление срока рассмотрения обращений

76. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

77. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе городского округа и руководителю администрации (**Приложение № 6** к Регламенту).

78. Глава городского округа и руководитель администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным (государственным) органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение

79. Ответы на обращения граждан подписывает Глава городского округа, руководитель администрации, а так же заместители руководителя администрации в пределах своей компетенции.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе в федеральные (государственные) органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Ответы заявителям и в федеральные (государственные) органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа Звездный городок Московской области (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

Подлинники обращений граждан в федеральные (государственные) органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа документ передается в делопроизводство, где проверяется правильность оформления ответа и регистрируется. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

После регистрации ответа делопроизводитель осуществляет отправку его заявителю.

Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов, иных органов местного самоуправления и других организаций также регистрируются делопроизводителем, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие установленным требованиям.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

80. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

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

81. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет сектор документационного обеспечения.

82. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются делопроизводителем. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

83. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

84. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

85. При получении запроса по телефону делопроизводитель:

- представляется, назвав свою 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 работник подготавливает ответ.

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

87. Сектор документационного обеспечения регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении рассмотрения обращений граждан и представляет их Главе городского округа и руководителю администрации.

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

Контроль за рассмотрением обращений

89 Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заместителями руководителя администрации проверок, соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

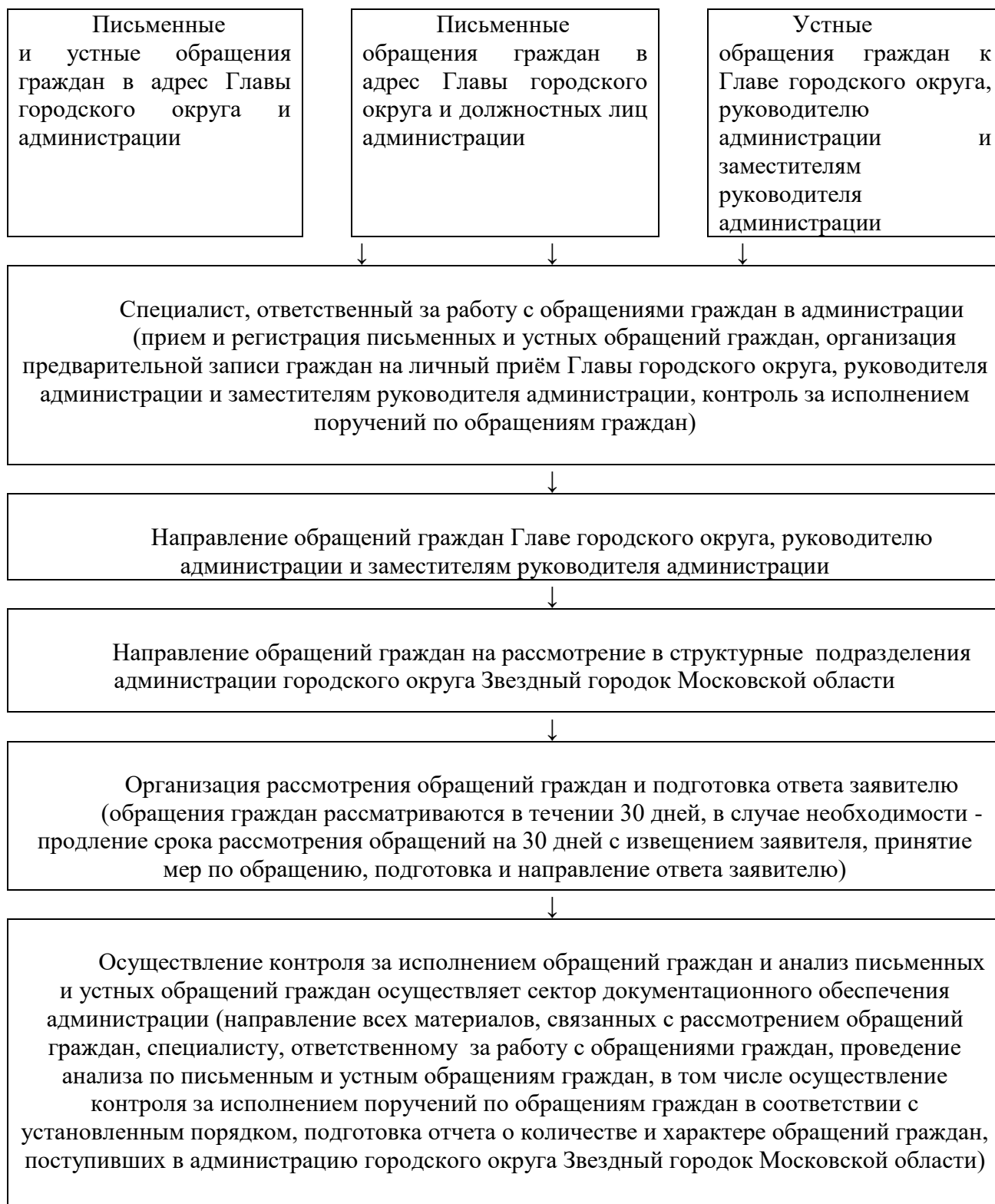
90. Ежемесячно сектор документационного обеспечения предоставляет сводную информацию по исполнительской дисциплине рассмотрения обращений граждан Главе городского округа и руководителю администрации.

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

91. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Схема
по организации рассмотрения обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области



Приложение №2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Сведения
о местонахождении, почтовом адресе администрации городского округа Звездный городок
Московской области и справочных телефонах

Администрация городского округа Звездный городок Московской области располагается
по адресу: Московская область, ЗАТО п. Звездный городок, д.47.

Почтовый адрес администрации городского округа Звездный городок Московской
области: 141160, Московская область, ЗАТО п. Звездный городок, д.7.

Справочная по обращениям граждан: 8(498) 950-03-63

Приложение №3
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Образец

РАСПИСКА
В ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

" ___ " _____ 20__ года

Администрацией городского округа Звездный городок Московской области получено
обращение

гр. _____

входящий № _____

перечень приложений _____

количество листов: _____

Подпись работника, получившего обращение _____ (_____)

Телефон для справок 8 (498) 950-03-63

Приложение №4
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Образец

Уведомление
гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗВЕЗДНЫЙ ГОРОДОК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

д.47, ЗАТО п. Звездный городок, Московская область, 141160
Тел. 8 (498) 950-03-63. Факс 8 (495) 744-18-01. E-mail: adm-zvezdny@mail.ru
ОКПО 63533654 ОГРН 1095050010043 ИНН/КПП 5050081533/505001001

№ _____
на № _____ от _____

Фамилия, инициалы
Адрес заявителя

Уведомление

Ваше обращение направлено на рассмотрение в МУП «Жилсервис» (телефон для справок 8 (498) 950-03-00).

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Руководитель администрации
городского округа Звездный городок
Московской области

подпись _____

Приложение №5
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Образец

Сопроводительное письмо

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗВЕЗДНЫЙ ГОРОДОК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

д. 47, ЗАТО п. Звездный городок, Московская область, 141160
Тел. 8 (498) 950-03-63. Факс 8 (495) 744-18-01. E-mail: adm-zvezdny@mail.ru
ОКПО 63533654 ОГРН 1095050010043 ИНН/КПП 5050081533/505001001

_____ № _____
на № _____ от _____

Министерство социальной защиты
населения Московской области

Направляем на рассмотрение обращение, заявитель Иванов Н.Н. О присвоении
звания "Ветеран труда".

Просьба дать заявителю необходимые разъяснения.

Приложение: на __ листе(ах).

Руководитель администрации
городского округа Звездный городок
Московской области

подпись _____

Приложение №6
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации городского
округа Звездный городок Московской области

Образец

Руководителю администрации городского округа
Звездный городок Московской области

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

О продлении срока рассмотрения
обращения граждан

В адрес администрации городского округа Звездный городок Московской области
поступило обращение гражданина _____
(Обоснование необходимости продления срока рассмотрения
обращения) _____

С учётом изложенного и в соответствии со статьей 3 Закона Московской области от
05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» прошу продлить срок
рассмотрения обращения гражданина _____ до _____ г.

Начальник управления (_____
подразделения, сектора) _____
администрации городского округа
Звездный городок Московской области _____