



ГЛАВА ГОРОДА РЕУТОВ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.03.2015 № 82-ПГ

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов

С целью приведения в соответствие с действующим законодательством нормативных правовых и распорядительных актов по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Реутов постановляю:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление Администрации от 30.04.2014 № 273-ПА «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города



С.Г.Юров



Разослано: дело-1, руководителям органов Администрации

Курлыкова
528-75-92

Разослано: дело-2, Управление делами -1, МУП «УО»Жилсервис» -1, Управление по архитектуре и градостроительству-1, Управление образования-1, отдел по работе с

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Главы города
от 03.05.15 № 82-П/17

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РЕУТОВ

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов (далее – Администрация) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД), системы автоматизации делопроизводства и электронного делопроизводства «Дело» (далее – САДД «Дело»).

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»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Уставом Московской области;

Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом городского округа Реутов Московской области;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой города, Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, руководителями органов Администрации.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема (Приложение №1).

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- 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, (приложение №2), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-портале городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>);
- 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 телефону отдела по работе с обращениями граждан в составе Управления делами (далее отдел по работе с обращениями граждан) и размещается:

- на Интернет-портале городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>);
- на информационном стенде в отделе по работе с обращениями граждан;
- на информационном стенде в холле Администрации.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие, замещающие должности муниципальной службы в Администрации (далее – служащие) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

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

Срок рассмотрения письменных обращений

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой города, Первым заместителем Руководителя Администрации и заместителями Главы Администрации, руководителями органов Администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения.

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

12. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению

14. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, 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 документы (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в виде 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

16. Личный прием граждан в Администрации, а также личный прием в Общественной приемной Главы города, Общественной приемной органов местного самоуправления городского округа Реутов (далее – Общественные приемные) ведут Глава города, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации.

17. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации и Общественных приемных осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, за исключением вопросов социальной сферы.

18. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, служащие отдела по работе с обращениями граждан - ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

19. График приема граждан руководителями составляется на каждые полгода отделом по работе с обращениями граждан, подписывается заместителем Главы Администрации и утверждается Главой города.

20. Предварительная запись на прием руководителями проводится служащими отдела по работе с обращениями граждан. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Правом на внеочередную запись на прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Начальник отдела по работе с обращениями граждан по согласованию с заместителем Главы Администрации и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

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

22. Служащие отдела по работе с обращениями граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

24. Служащие отдела по работе с обращениями граждан обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде или настольными табличками аналогичного содержания.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

25. 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» .

26. Рабочие места служащих оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать рассмотрение обращений граждан в полном объеме.

27. При входе, в холле здания Администрации, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы органов Администрации, городских служб города, Общественных приемных.

28. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

29. Места ожидания личного приема должны:

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

Результат рассмотрения обращений

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

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

32. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

33. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

Рассмотрение отдельных обращений

34. 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 семи 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи 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, Глава города, Первый заместитель Главы Администрации или заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации 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 Администрацию 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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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

Ответственность служащих при рассмотрении обращений

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

Персональная ответственность служащих закрепляется в их должностных инструкциях.

36. 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 орган Администрации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

37. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его служащему. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения служащему, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

Рассмотрение обращений

38. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием, регистрацию и аннотирование поступивших письменных обращений;
- постановку обращений на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах Администрации;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- оформление ответа на обращение граждан;
- контроль за рассмотрением обращений.

Прием, регистрация и аннотирование письменных обращений

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

40. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, передаваться по факсу, по телеграфу, по электронной почте, по МСЭД из государственных органов, на пейджер Главы города, иным способом.

Для создания эффективной системы обратной связи, позволяющей органам местного самоуправления корректировать проводимую антикоррупционную политику на основе информации, полученной от населения, в холле Администрации размещен ящик для сбора информации от населения о фактах склонения к коррупции.

41. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, электронной почте, по МСЭД, на пейджер Главы города и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с обращениями граждан.

42. Служащий отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

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

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес Администрации нет", 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

обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

43. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Служащий, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю. Если конверт не вызвал подозрений и был вскрыт, то поместить конверт, его содержимое и предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ним, в плотный целлофановый пакет, доложить непосредственно руководителю.

44. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится служащими отдела по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. Обратившемуся гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефоном для справок по обращениям граждан (Приложение №3) или ставится отметка на втором экземпляре принятого обращения.

45. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале помощниками Главы города, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, регистрируются в системе САДД «Дело».

46. Обращения, поступившие в форме электронного документа по МСЭД, регистрируются в данной системе и направляются по МСЭД руководству Администрации для дальнейшего рассмотрения обращения и ответа заявителю. Данные обращения также регистрируются в системе САДД «Дело».

47. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации по сети Интернет, принимаются служащими отдела по работе с обращениями граждан, распечатываются и регистрируются в САДД «Дело».

48. Обращения, поступившие на пейджер Главы города, принимаются и учитываются в отделе по работе с обращениями граждан.

49. После первичной обработки в отделе по работе с обращениями граждан все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются руководству. Начальник отдела по работе с обращениями граждан создает в регистрационной карточке на обращение в САДД «Дело» проект резолюции для Главы города или Первого заместителя Главы Администрации в зависимости от указанного в обращении должностного лица.

50. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы города, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, начальник отдела по работе с обращениями граждан передает его для регистрации служащему отдела.

51. Поступившие обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием системы САДД «Дело».

52. Служащий отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация города, дата, входящий номер" с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке САДД «Дело» указывает фамилию, имя, отчество или инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то обращение регистрируется как коллективное с указанием автора, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов 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 Правительством Московской области, то регистрирует его в МСЭД и направляет по МСЭД в зависимости от указанного в сопроводительном письме должностного лица Главе города или Первому заместителю Главы Администрации или заместителям Главы Администрации для дальнейшего исполнения. В регистрационной карточке САДД «Дело» указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль», на поручениях Правительства Московской области проставляется штамп «Особый контроль». В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль.Срок ___.»;

- 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;

- обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляет для перевода;

- прочитывает обращение, определяет его характер, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. 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;

- составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляет шифр темы согласно утвержденному тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит исполнителя рассмотрения обращения.

-сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

53. Результатом выполнения действий по приему, регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД, в САДД «Дело» и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

54. Служащие отдела по работе с обращениями граждан после регистрации и составления аннотации передают обращение на рассмотрение руководителю. 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 обращении, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган Администрации, в соответствующую службу города или организацию;

- депутатские запросы в Администрацию направляются Главе города или заместителям Главы Администрации;

- в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение с уведомлением об этом обратившегося гражданина в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решить данный вопрос;

- сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в службы, отделы подписываются служащим отдела по работе с обращениями граждан. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках согласно САДД «Дело», (приложения №№ 4 и 5).

- на письма, направленные на рассмотрение, распечатываются учетно-регистрационные карточки по форме, которые помещаются в картотеку отдела по работе с обращениями граждан (приложение № 6). Если письмо находится на особом контроле, на карточке проставляется соответствующий штамп.

55. Письма граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

56. Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы отдела по работе с обращениями граждан, а заявления оформляют как исполненные.

57. В течение семи дней с даты регистрации обращение пересылается по принадлежности в орган Администрации, компетентный решать поставленные в обращении вопросы, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

58. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его

подготавливающим, совершающим или совершившем, отдел по работе с обращениями граждан направляет обращение в правоохранительные органы.

59. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

60. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем Главе города, Первому заместителю Главы Администрации в 12.00 и 16.00 в виде электронного документа в системе САДД, заместителям Главы Администрации, в соответствующий орган Администрации, в соответствующую службу или организацию города.

Рассмотрение обращений в органах Администрации города.

61. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место). По поручению Главы города, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации обращение направляется в органы Администрации по компетенции для предоставления информации, необходимой для подготовки ответов, а также для подготовки проектов ответов.

62. Поручение должно содержать фамилии руководителей органов Администрации, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок, в отдельных случаях срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения

63. Письменные обращения граждан, поступившие в органы Администрации рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

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

65. В тексте поручения могут быть указаны срочно или оперативно, которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения от даты его подписания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений осуществляется в 15- дневный срок (при необходимости - с выездом на место).

66. Доклады об исполнении поручений Главы города, Первого заместителя Главы Администрации предоставляются в отдел по работе с обращениями граждан за три дня до даты, указанной в резолюции.

67. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа

заявителю (а для контрольных поручений - и в государственный орган Российской Федерации и Московской области) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

68. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- в необходимых случаях по согласованию с руководителем привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов, осуществляя оплату их услуг на основании договора;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

69. 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.

70. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан для доклада руководству, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

71. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются, по согласованию с руководителем, в дело. Письма без подписей, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

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

73. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.34 Регламента.

74. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные городские службы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов.

Личный прием граждан

75. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и

II групп и (или) их законные представители, лица из числа сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

76. Организацию личного приема граждан руководством Администрации осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

77. Служащий отдела по работе с обращениями граждан приглашает прибывшего гражданина, регистрирует заявителя с использованием САДД «Дело» и вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в органы Администрации.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся заявителя. Подобранные материалы предоставляются руководителю, ведущему прием.

78. Служащий отдела по работе с обращениями граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результата приема. На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе (приложение 7).

79. Во время приема служащий отдела по работе с обращениями граждан вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующий орган Администрации.

80. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

81. Принятое письменное обращение в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» и настоящим Регламентом.

82. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, 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.

83. Решения о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

84. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов исполнителям.

85. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

86. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренных руководителями во время личного приема, лицом, ответственным за организацию личного приема граждан, направляется руководителю, осуществлявшему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает фамилию, инициалы и подписывается.

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

Рассмотрение обращений, поступивших на пейджер Главы города

88. Организацию рассмотрения обращений, поступивших на пейджер Главы города, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

89. Обращения, поступившие на пейджер Главы города, регистрируются в день поступления служащими отдела по работе с обращениями граждан в САДД «Дело». Обращения, в которых не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес для ответа, не рассматриваются, за исключением обращений, содержащих сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем.

90. При первичной обработке обращений:

- определяется тип обращения (предложение, заявление, жалоба, состав авторов обращения);
- устанавливается тематика и характер вопросов, содержащихся в устных обращениях.

91. После регистрации обращения передаются Главе города на рассмотрение.

Поступившие по пейджерной связи обращения рассматриваются в 30-тидневный срок или в иные сроки, указанные Главой города.

Контроль за сроками исполнения осуществляют служащие отдела по работе с обращениями граждан, а централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель и представляет в отдел по работе с обращениями граждан для доклада Главе города. Начальник отдела по работе с обращениями граждан готовит Главе города статистическую и аналитическую информацию о характере обращений граждан и принятых мерах.

Постановка обращений граждан на контроль

92. 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 одного и того же гражданина.

93. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений государственных органов Российской Федерации и Московской области.

94. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области, Правительства Московской области о рассмотрении обращений граждан со сроком до 15 дней. Продление этого срока производится Главой города или Первым заместителем Главы Администрации по согласованию с государственными органами Российской Федерации или Московской области

95. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава города, Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации. Обращения, взятые на контроль, вместе с

сопроводительным письмом направляются исполнителю и подлежат возврату в отдел по работе с обращениями граждан.

96. В случае, если в ответе, полученном от органа Администрации или 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.

97. Обращение может быть возвращено в орган Администрации, 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.

98. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Периодически направляет в подразделения напоминания об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек (приложение №№ , 8, 9, 10).

Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

100. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю органа Администрации

101. Руководители органов 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 государственными органами Российской Федерации и Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

102. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель, которому адресовано обращение или уполномоченное им лицо и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в государственные органы Российской Федерации и Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава города или Первый заместитель Главы Администрации или по его поручению заместитель Главы Администрации.

103. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При

подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

104. В ответе в государственные органы Российской Федерации и Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

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

107. Ответы заявителям и в государственные органы Российской Федерации и Московской области печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

Ответы заявителям, по поручению Главы города, имеют право направлять за своей подписью в соответствии с должностными обязанностями Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, начальники комитетов, управлений, отделов.

109. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в САДД «Дело» (письма граждан). Ответ на обращение сканируется и прикрепляется к соответствующей карточке в САДД «Дело».

Ответы, не соответствующие требованиям, закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», возвращаются исполнителю для доработки.

110. В правом нижнем углу на копии ответа служащий отдела по работе с обращениями граждан указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан. Списание писем в дело с проставлением отметки «В дело» осуществляет Глава города, или Первый заместитель Главы Администрации, по его поручению заместители Главы Администрации.

111. После регистрации ответа в САДД «Дело» отдел по работе с обращениями граждан осуществляет отправку по реестру через городские отделения связи или в форме электронного документа по сети Интернет. Отправление ответов без регистрации в отделе по обращениям граждан не допускается.

112. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.)

113. Исполнитель проверяет ответ на соответствие установленным требованиям, вносит его краткое содержание в графу "Отчет исполнителя" в системе САДД «Дело» в графе "Основание для снятия с контроля" указывает результаты рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", «Проверено с выездом на место»).

114. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и номенклатуры дел отделом по работе с обращениями граждан.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

115. 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, предоставленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

116. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан.

117. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

118. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

119. При получении запроса по телефону служащий отдела по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 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 подготавливает ответ.

120. Во время разговора служащий, предоставляющий справку, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

121. Отдел по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и предоставляет их Главе города.

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

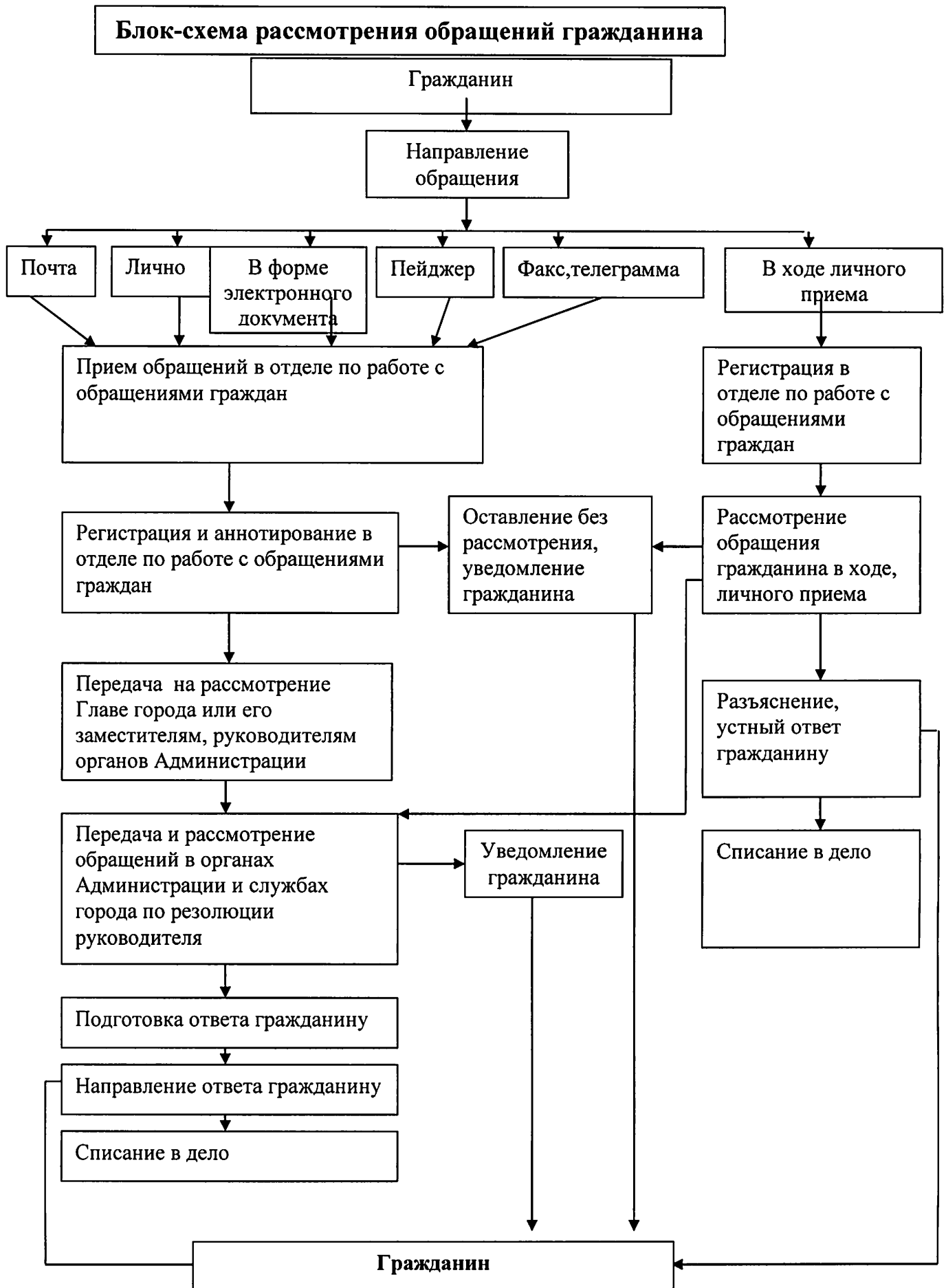
Контроль за рассмотрением обращений граждан

123. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя проведение проверок по поручению Главы города, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации (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.

124. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется руководителями органов Администрации.

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

125. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе Администрации города Реутов, времени
приема граждан и справочных телефонах**

**Администрация города Реутов располагается по адресу: Московская область,
г. Реутов, ул. Ленина, д.27**

Почтовый адрес: 143966, Московская область, г. Реутов, ул. Ленина, д.27

**Общественная приемная Главы города располагается по адресу: Московская область, г.
Реутов, ул. Котовского, д.3**

Почтовый адрес: 143965, Московская область, г. Реутов, ул. Котовского, д.3.

**Прием граждан проводится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до
18.00, в предвыходные и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00**

Телефон отдела по работе с обращениями граждан: 8(495)528-75-92

Телефон Общественной приемной: 8(495)791-11-01

Образец штампа-расписки, выдаваемого гражданам при приеме письменного обращения

Администрация города Реутов
Отдел по работе с обращениями граждан
Принято обращение на _____ листе (ах)
Дата _____ 20 _____ г.
Подпись
Расшифровка подписи

143966, г. Реутов Моск. обл., ул. Ленина, д.27
Тел. 8(495) 528-75-92

Образец сопроводительного письма

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЕУТОВ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

143966, Московская область, г.Реутов, ул. Ленина, д. 27, т. 8(495)528-75-92

Номер, дата

КОНТРОЛЬ

ФИО должностного лица

Текст

Должность

Подпись

Образец
уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЕУТОВ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

143966, Московская область, г.Реутов, ул. Ленина, д. 27, т. 8(495)528-75-92

Номер, дата

ФИО заявителя
Адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

Текст

Телефон для справок:

Должность

Подпись

Образец регистрационной карточки

Письмо гражданина

Отдел по работе с обращениями граждан в составе Управления делами

Рег №

Группа: Письменные обращения

Корр.: ФИО, адрес

Кому: ФИО руководителя

Состав: 1

Краткое содержание:

Тема: Заявление. (012);

Тематика

Связки:

Журнал передачи документа:

ФИО руководителя. - дата

Образец карточки личного приема гражданина

АДМИНИСТРАЦИЯ города РЕУТОВА
Отдел по работе с обращениями граждан тел.8(495)528-75-92

личная карточка

Номер

ФИО гражданина

Адрес:

Сведения о квартире:

коммунальная

кол-во комнат: метраж комнат:

площадь:

общая

жилая

прописано чел:

номер очереди

род занятий, место работы

тел.дом

тел.раб.

дата рождения:

вопросы

дата
приема

содержание вопроса

резолюция

Дата

ФИО руководителя

Итог приема

Контр.дата

Предварительное напоминание

Справка-напоминание
об исполнении поручений
со сроком исполнения до «__» _____ 20__ г
ФИО исполнителя, должность

Отдел по работе с обращениями граждан

дата

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель
1	Номер, дата	ФИО заявителя, адрес	Аннотация обращения	ФИО руководителя, текст	Дата исполнения	ФИО исполнителя

Должность

Подпись

Образец напоминания

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЕУТОВ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

143966, Московская область, г.Реутов, ул. Ленина, д. 27, т.8(495)528-75-92

Номер, дата

НАПОМИНАНИЕ

ФИО должностного лица

Просим Вас срочно дать ответ на обращение, автор:

Адрес заявителя:

Регистрационный номер:

Срок исполнения истекает:

Просим ускорить подготовку ответа

Образец напоминания об истечении сроков исполнения

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЕУТОВ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

143966, Московская область, г.Реутов, ул. Ленина, д. 27, т. 8(495)528-75-92

Номер дата

НАПОМИНАНИЕ

ФИО должностного лица

Просим Вас срочно дать ответ на обращение, автор:

Адрес заявителя:

Регистрационный номер:

Срок исполнения истек:

Просим ускорить подготовку ответа и указать причину задержки

Должность

Подпись