

Постановление от 05.04.2017 № 1897

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
и организаций в Администрации
Щёлковского муниципального района

В соответствии с 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» (с изменениями и дополнениями), распоряжением руководителя Администрации Губернатора Московской области от 16.09.2014 №400-РА «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Губернатора Московской области»; Уставом Щёлковского муниципального района, Администрация Щёлковского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Щёлковского муниципального района от 06.10.2014 № 2601 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района».

3. Настоящее постановление Администрации Щёлковского муниципального района подлежит размещению на официальном сайте Администрации Щёлковского муниципального района.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя Администрации Щёлковского муниципального района Тамбову Н.В.

И.о. руководителя Администрации
Щёлковского муниципального района

А.В. Валов

Утвержден
постановлением Администрации
Щёлковского муниципального района
от 05.04.2017 № 1897

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан и организаций
в Администрации Щёлковского муниципального района

I. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района.

1.2. Рассмотрение обращений граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района 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 о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Щёлковского муниципального района.

1.3. Рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется руководителем Администрации Щёлковского муниципального района, первым заместителем руководителя Администрации Щёлковского муниципального района, заместителями руководителя Администрации Щёлковского муниципального района,

руководителями органов Администрации Щёлковского муниципального района.

1.4. Рассмотрение обращений граждан и организаций включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (Блок-схема рассмотрения обращений граждан и организаций приведена в приложении № 1 к Регламенту).

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и организаций

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и организаций

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и организаций представляется:

- непосредственно в органах Администрации Щёлковского муниципального района;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на официальном сайте Администрации Щёлковского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации Щёлковского муниципального района, полный почтовый адрес Администрации Щёлковского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 2 к Регламенту), размещаются:

- на Интернет-сайте Администрации Щёлковского муниципального района (<http://www.shchyolkovo.ru>);
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений граждан и организаций.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан и организаций

2.3. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан и организаций осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации, если законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области или резолюцией руководителя Администрации

Щёлковского муниципального района не установлен более короткий срок исполнения указанной функции.

2.4. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан и организаций может быть продлен руководителем Администрации Щёлковского муниципального района, первым заместителем руководителя Администрации Щёлковского муниципального района, заместителями руководителя Администрации Щёлковского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина и организации о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.6. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Щёлковского муниципального района.

Требования к обращению граждан и организаций в письменной форме

2.7. Обращение гражданина или организации в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Щёлковского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к обращению прилагаются документы (подлинники или копии).

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином или организацией при рассмотрении письменного обращения, подлежат возврату гражданину или организации по требованию. При этом Администрация Щёлковского муниципального района вправе изготовить и

оставить в своём распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ 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.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан и организаций

2.9. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан и организаций, 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".

2.10. На входе в здание Администрации Щёлковского муниципального района на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

2.11. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

2.12. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и организаций

2.13. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан и организаций является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа в письменной форме.

2.14. Результатом исполнения функции устного обращения гражданина или организации в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином или организацией необходимых разъяснений.

2.15. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина или организации. 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.

2.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, Администрации Щёлковского муниципального района, структурных подразделений, гражданину, организации дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и организаций

2.17. Обращение не рассматривается по существу, если:

2.17.1. 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.

2.17.2. В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

В данном случае сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.17.3. В письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель

Администрации Щёлковского района, первый заместитель руководителя Администрации Щёлковского муниципального района, заместители руководителя Администрации Щёлковского муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию Щёлковского муниципального района одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин или организация, направившие обращение в Администрацию Щёлковского муниципального района.

2.17.4. 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 семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.17.5 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.

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

2.19. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Щёлковского муниципального района или должностному лицу.

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

существо поставленных в обращении вопросов.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и организаций

2.21. Работники Администрации Щёлковского муниципального района, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

2.22. 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.

2.23. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя органа Администрации Щёлковского муниципального района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации Щёлковского муниципального района.

III. Процедура рассмотрения письменных обращений граждан и организаций

Последовательность действий (процедур)

3.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан и организаций включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах Администрации Щёлковского муниципального района;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление и направление ответа на обращение.

Прием и первичная обработка обращений граждан и организаций в письменной форме и в форме электронного документа

3.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и организаций является обращение гражданина или организации в Администрацию Щёлковского муниципального района или поступление обращения гражданина или организации с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу и каналам межведомственного электронного документооборота (далее - МСЭД).

3.4. Обращения граждан и организаций, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел Управления делами Администрации Щёлковского муниципального района (далее – общий отдел УД).

3.5. Работник, ответственный за прием документов:

- 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 к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, фотографии и другие подобные документы);

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

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются и хранятся в общем отделе УД, второй приобщается к поступившему обращению.

3.6. Работник, 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 отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела УД.

3.7. Приём обращений в письменной форме непосредственно от гражданина, а также по доверенности гражданина, от представителя организации (по доверенности организации) производится работниками общего отдела УД. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. В письменном обращении организации необходимо наличие подписи руководителя, печать организации, инициалы исполнителя обращения, контактный телефон исполнителя обращения. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан и организаций (приложение №3 к Регламенту).

3.8. Обращения в письменной форме, направленные в Администрацию Щёлковского муниципального района с факсимильной подписью, возвращаются адресату.

3.9. Администрация Щёлковского муниципального района принимает только оригиналы обращений на бумажном носителе от граждан и организаций.

3.10. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан и организаций является направление поступивших обращений на рассмотрение руководителю Администрации Щёлковского муниципального района (далее – руководитель Администрации), первому заместителю руководителя Администрации Щёлковского муниципального района (далее – первый заместитель руководителя Администрации, заместителям руководителя Щёлковского муниципального района (далее – заместители руководителя Администрации).

Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан и организаций

3.11. Работники общего отдела УД, ответственные за регистрацию и аннотацию обращений:

3.11.1. Регистрируют в течение трех дней с даты поступления письменные обращения граждан и организаций.

3.11.2. Обращения, поступившие посредством системы МСЭД, регистрируются в общем отделе УД в электронном виде в день поступления (кроме выходных и праздничных дней). Поступившие обращения в выходные и праздничные дни посредством системы МСЭД регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.11.3. Производят сканирование всех обращений, которые поступили на бумажных носителях.

3.11.4. В регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.11.5. Отмечают тип доставки (Почта России, телеграмма, электронная почта, личная встреча руководителя Администрации Щёлковского муниципального района и т.п.). Если письмо переслано, указывают, откуда оно поступило (Администрация Президента Российской Федерации, Правительство Московской области, Администрация Губернатора Московской области и т.п.), отмечают дату и номер сопроводительного письма.

3.11.6. Прочитывают обращение, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы.

3.11.7. Проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.11.8. Заполняют тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан к Губернатору Московской области и в Правительство Московской области. Составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции.

3.11.9. Осуществляют ввод необходимых примечаний.

3.11.10. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения заявителей к направлению на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

3.12. Работники общего отдела УД, ответственные за регистрацию обращений:

- подготавливают и направляют обращения руководителю Администрации, первому заместителю руководителя Администрации, заместителям руководителя Администрации (в зависимости от того, кому адресовано обращение) в день регистрации по МСЭД;

- в регистрационной карточке указывают ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с действующим законодательством находится в компетенции государственных органов, иных органов местного самоуправления Щёлковского муниципального района, организаций и других муниципальных образований, 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. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в государственные органы, иные органы местного самоуправления Щёлковского муниципального района, организации и другие муниципальные образования подписываются руководителем Администрации, первым заместителем руководителя Администрации, заместителями руководителя Администрации (приложения №4 и № 5 к Регламенту);

- в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, иных органов местного самоуправления Щёлковского муниципального района, организаций и других муниципальных образований, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации и другие муниципальные образования. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с резолюцией руководителя Администрации направлен должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается или направляется по принадлежности должностному лицу, уполномоченному решать данный вопрос, на основании служебной записки руководителя Администрации;

- обращения 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;

- обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации Щёлковского муниципального района, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

3.13. Оригиналы обращений граждан с резолюциями руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации хранятся в общем отделе УД Администрации Щёлковского муниципального района.

Рассмотрение обращений в органах Администрации Щёлковского муниципального района

3.14. Поступившие в органы Администрации Щёлковского муниципального района (далее – органы Администрации) обращения граждан и организаций по резолюциям руководителя Администрации или его заместителей рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе УД, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иную организацию, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.16. Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является руководитель Администрации, первый заместитель руководителя, заместитель руководителя Администрации, которому было непосредственно адресовано обращение или должностное лицо Администрации Щёлковского муниципального района, указанное в резолюции руководителя Администрации Щёлковского муниципального района первым.

3.17. Должностное лицо Администрации Щёлковского муниципального района, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекает в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создает комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;

- проверяют исполнение ранее принятых ими решений по обращениям;

- поручает рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход рассмотрения обращений;

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

- дает письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

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

3.18. На обращения, не являющиеся заявлениями, 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.

3.19. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.18 регламента.

3.20. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы.

3.21. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса информации в течение 15 дней обязано 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.

3.22. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы, органы местного самоуправления поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

3.23. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма 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 детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.24. Личный прием граждан ведут руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя Администрации.

3.25. Личный прием граждан проводится по утверждаемому руководителем Администрации Щёлковского муниципального района графику.

График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается на интернет-сайте Администрации Щёлковского муниципального района (<http://www.shchyolkovo.ru>), на информационном стенде в здании Администрации Щёлковского муниципального района.

3.26. Запись на личный прием ведется ежедневно, кроме выходных дней. В случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

3.27. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием к руководителю Администрации, первому заместителю руководителя

Администрации, заместителям руководителя Администрации заполняется карточка личного приема в бумажном виде и с использованием МСЭД, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, контактный телефон, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация просьбы. При повторных обращениях работник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их руководителю, ведущему личный прием. (приложение № 6 к Регламенту).

3.28. Работник общего отдела УД приглашает прибывшего гражданина, регистрирует заявителя с использованием МСЭД, вносит в базу данных сведения.

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

3.29. Работник общего отдела УД консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

3.30. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.31. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов могут быть приглашены специалисты соответствующих органов Администрации Щёлковского муниципального района.

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

3.33. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.33.1. В случае если изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, после разъяснения и ответа по окончании

личного приема, при согласии заявителя в карточке личного приема заявитель делает собственноручную запись: «С устным разъяснением согласен. Письменного ответа не требуется. Подпись заявителя и дата».

3.33.2. В случае если изложенные факты или обстоятельства не являются очевидными или требуют дополнительной проверки, или при отсутствии согласия заявителя на представление заявителю устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном обращении вопросов следует направление письменного ответа. В этом случае после поручений руководителя исполнителям – заявитель в карточке личного приема делает запись: «С разъяснением согласен, требуется письменный ответ. Подпись заявителя и дата».

3.34. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник общего отдела УД, в должностные обязанности которого входит организация личного приема руководителями осуществляет рассылку карточек личного приема с прилагаемыми информационными материалами исполнителям для работы и ответа заявителям.

3.35. Контроль за сроками поручений по обращениям с личного приёма руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации и заместителей руководителя Администрации осуществляет работник общего отдела УД, в должностные обязанности которого входит контроль исполнения поручений с личного приема.

3.36. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на подпись руководителю, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов «В дело» они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

3.37. Ответы на обращения с личного приема оформляются идентично ответам на письменные обращения граждан и организаций (см. раздел «Оформление ответа на обращения граждан и организаций» настоящего Регламента).

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

3.39. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан и организаций

3.40. Руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя Администрации одновременно с поручением о рассмотрении обращений принимают решение о взятии его на контроль. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

3.41. В обязательном порядке на контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, руководителя Администрации Губернатора Московской области, руководителя Администрации Щёлковского района о рассмотрении обращений граждан

3.42. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан со сроком 15 дней.

3.43. Решение о постановке на контроль вправе принимать руководители органов и структурных подразделений органов Администрации Щёлковского муниципального района по вопросам деятельности.

3.44. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода

времени, такое обращение должно быть поставлено на дополнительный контроль. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер.

3.45. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.46. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел УД.

Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, руководителя Администрации Губернатора Московской области, руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации осуществляют, в том числе соответствующие помощники руководителей.

3.47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и организаций, и принятием решений работниками осуществляется руководителями органов Администрации.

3.48. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан и организаций

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

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

Администрации, первый заместитель руководителя Администрации, заместители руководителя Администрации принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан и организаций

3.51. Подготовку ответа заявителю, а для контрольных поручений - в федеральные и областные органы, осуществляет работник Администрации Щёлковского муниципального района по поручению должностного лица Администрации Щёлковского муниципального района, указанного в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.52. Ответы на обращения граждан, готовятся на бланке Администрации Щёлковского муниципального района за подписью руководителя Администрации, первого заместителя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации в соответствии с их компетенцией.

3.53. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Правительства субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области готовятся за подписью руководителя Администрации Щёлковского муниципального района.

3.54. 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.

3.55. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективное обращение, указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

3.57. На бланке ответа в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.58. Если по письменному обращению гражданина, организации дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.59. На последнем листе копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью (если документ подписывается в бумажном виде). В карточке документа в МСЭД в разделе «Примечание» также указывается результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

3.60. После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина, организации и оформления ответа, ответ и информационные материалы к нему подкрепляются в МСЭД на согласование и подписание в электронном виде, далее ответ по МСЭД поступает на регистрацию в общий отдел УД. Работники общего отдела УД проверяют правильность оформления ответа и регистрируют его, если отсутствуют замечания.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.61. После регистрации ответа гражданину в общем отделе УД исполнитель передает надлежащим образом оформленный конверт с вложенным в него ответом, заполняет список отправок для представления на почту и передает ответ на отправку по почте, работнику, в должностные обязанности которого входит доставка писем на почту. Отправка ответов без регистрации не допускается.

3.62. Подлинники обращений граждан и организаций в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.63. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по ведению делопроизводства в Администрации Щёлковского муниципального района.

IV. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

4.1. 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.

4.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан и организаций ведет общий отдел УД.

4.3. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и организаций представляются работником общего отдела УД. Справки представляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

4.4. Справки представляются 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.

4.5. 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.

4.6. При получении запроса по телефону работник общего отдела УД:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- 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.

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

4.8. Результатом представления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование в устной форме гражданина о ходе рассмотрения обращения.

V. Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

5.1. Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению 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.

5.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений служащими осуществляется руководителями органов Администрации Щёлковского муниципального района.

5.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками Администрации Щёлковского муниципального района положений настоящего Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

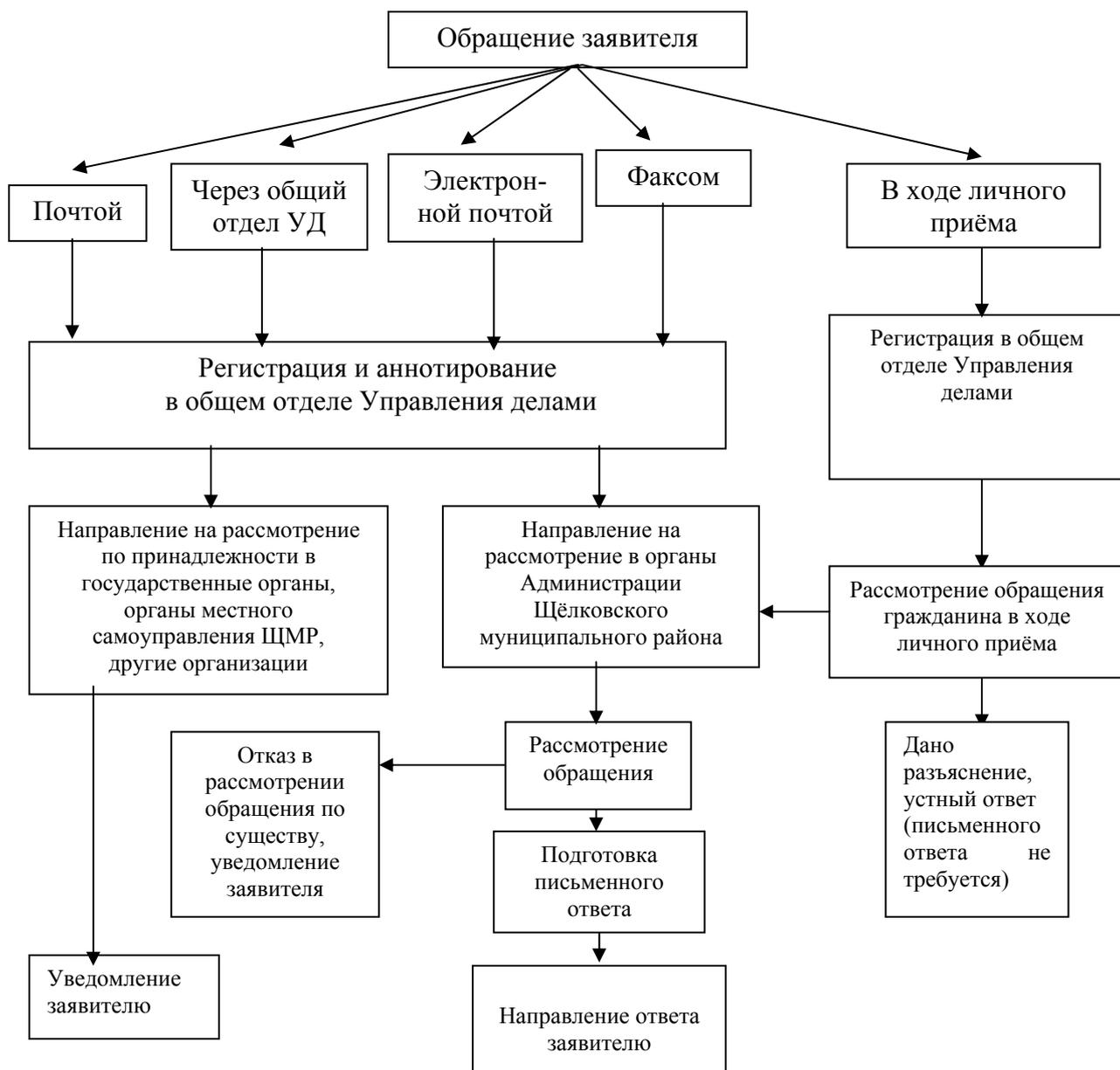
5.4. Общий отдел УД ежедневно осуществляет мониторинг исполнения обращений граждан и организаций. В 10.00, 15.00, 17.00 ежедневно рассылает отчет за текущий день в органы Администрации Щёлковского муниципального района, делает предварительные напоминания по срокам исполнения обращений.

Ежедневно в 17.00 общий отдел УД представляет отчет по исполнению обращений граждан и организаций руководителю Администрации Щёлковского муниципального района, первому заместителю руководителя Администрации Щёлковского муниципального района, заместителям руководителя Администрации Щёлковского муниципального района.

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

6.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

Блок-схема рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Щёлковского муниципального района



**Сведения о местонахождении, почтовом адресе, телефонах для справок
Администрации Щёлковского муниципального района**

Администрация Щёлковского муниципального района располагается по адресу: площадь Ленина, д.2., г.Щёлково, Московская область.

Почтовый адрес Администрации Щёлковского муниципального района:
площадь Ленина, д.2, г.Щёлково, Московская область, 141100

Справочная по письмам граждан и организаций: 56-11-169

Справочная по вопросам записи на личный прием граждан и организаций:
56-11-139

Общественная приемная Администрации Щёлковского муниципального района располагается по адресу: : площадь Ленина, д.2., г.Щёлково, Московская область.

Справки по телефону по работе общественной приемной: 56-1-11-65

Образец

Расписка гражданину

_____,
подавшему письменное обращение в
общий отдел Управления делами
Администрации Щёлковского муниципального района

Входящий № письма

Справки по телефонам:

(8-496)56-1-11-69 (к.111)

Вопросы землепользования

(8-496)56-6-47-50 (к.108)

Вопросы архитектуры и строительства

(8-496)56-9-10-73, 6-04-33

Образец

Сопроводительное письмо



А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

ЩЁЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

пл.Ленина, д.2, г. Щёлково, Московская обл. ,141100

тел.(496)566-99-66, факс(496) 566-96-90

от _____ № _____

на № _____ от _____

Руководителю Администрации
городского (сельского) поселения
(наименование поселения)

И.О.Ф.

Направляем Вам на рассмотрение по принадлежности письмо,
поступившее в Администрацию Щёлковского муниципального района
10.01.2017 №11 от Ивановой И.А.

О результатах просим сообщить заявителю. О направлении обращения
в Ваш адрес автор извещен.

наименование должности *подпись* *расшифровка подписи*
руководителя

Образец

**Уведомление гражданина о направлении его обращения
на рассмотрение**



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ЩЁЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

пл.Ленина, д.2, г. Щёлково, Московская обл. 141100

тел.(496)566-99-66, факс(496) 566-96-90

от _____ № _____

на № _____ от _____

Ивановой И.А.

Адрес

Администрация Щёлковского муниципального района сообщает, что Ваше заявление (вх.№11 от 10.01.2017) направлено по принадлежности для рассмотрения и ответа в городское (сельское) поселение (наименование поселения).

*наименование должности
руководителя*

подпись

расшифровка подписи

Приложение №6
к регламенту рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации
Щёлковского муниципального района

Образец карточки личного приёма

Руководитель Администрации Щёлковского муниципального района

Ф.И.О.

Приём граждан

Учётная карточка № _____ ***« » 2017***

Дата записи на приём _____ ***«__»_____ 2017***

ФИО: _____ тлф _____

Категория: _____

АДРЕС *Область:* _____ *Район:* _____

141100 *Город:* _____ *Улица:* _____

Дом: _____ *Корпус:* _____ *Квартира:* _____

Содержание вопроса:

Поручение: _____

Отметка об исполнении:

Ответ получен: Подпись _____ Дата _____