

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
СОЛНЕЧНОГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Солнечногорского муниципального района (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в самостоятельных подразделениях администрации Солнечногорского муниципального района Московской области и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

2. Рассмотрение обращений граждан 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 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Солнечногорского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема. Блок-схема рассмотрения обращения гражданина, доставленного лично гражданином, полученного администрацией Солнечногорского муниципального района Московской области по почте, факсом, в форме электронного документа, поступившего в ходе личного приема, в том числе с использованием видеосвязи/видеоконференцсвязи, приведена в приложении №1.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в структурных подразделениях администрации Солнечногорского муниципального района;
- 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.

5. Сведения о местонахождении администрации Солнечногорского муниципального района, полный почтовый адрес администрации Солнечногорского муниципального района Московской области, телефоны для справок (приложение №2); требования к письменному обращению граждан, в том числе в электронной форме, размещаются:

- на официальном сайте администрации Солнечногорского муниципального района <http://solreg.ru>;
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники подробно и в вежливой (корректной) форме представляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

7. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если законодательством или резолюцией руководителя не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

8. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой Солнечногорского муниципального района, первым заместителем или заместителями Главы

администрации Солнечногорского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

9. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом исполнительной власти, центральным исполнительным органом государственной власти Московской области, государственным органом Московской области, исполнитель обязан заблаговременно направить информацию о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

11.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12. Глава Солнечногорского муниципального района, первый заместитель, заместители Главы администрации Солнечногорского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

13. Исполнители несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, в т.ч. дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

Требования к обращению

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан

16. Администрация Солнечногорского муниципального района организует личный прием граждан Главой Солнечногорского муниципального района, первым заместителем Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместителями Главы администрации Солнечногорского муниципального района.

17. Личный прием граждан Главой Солнечногорского муниципального района, первым заместителем Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместителями Главы администрации Солнечногорского муниципального района осуществляется по предварительной записи в соответствии с ежемесячным графиком личного приема, утверждаемым муниципальным правовым актом органа местного самоуправления Солнечногорского муниципального района, заблаговременно доведенному до сведения населения через средства массовой информации (газета «Сенеж», официальный сайт администрации Солнечногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (solreg.ru)) и информационные стенды в здании администрации.

18. Запись граждан на личный прием к Главе Солнечногорского муниципального района, первому заместителю Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместителям Главы администрации Солнечногорского муниципального района осуществляет начальник отдела контроля при личном обращении гражданина, начиная с первого рабочего дня каждого месяца с 9.00 до 13.00 часов (кроме выходных и праздничных дней) в кабинете № 101 здания администрации Солнечногорского муниципального района по адресу: г. Солнечногорск, ул. Банковская, дом 2.

19. Запись граждан на личный прием осуществляется в количестве не более 10 человек. При обращении на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

20. Организация приема граждан в общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области, в том числе в режиме видеосвязи, возложена на Управление делами администрации Солнечногорского муниципального района Московской области.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для личного приема граждан

21. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

22. На входе в здание, где размещается Приемная администрации Солнечногорского муниципального района Московской области, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

23. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 3) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- 4) системой охраны.

24. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

25. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

27. 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 по существу поставленных в обращении вопросов.

28. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей администрации Солнечногорского муниципального района Московской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- 1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

30. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

31.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте администрации Солнечногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**Ответственность работников
при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

32. Работники администрации Солнечногорского муниципального района, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

33. 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 местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

34. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику по поручению руководителя подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Солнечногорского муниципального района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

III. Процедура рассмотрения письменного обращения

Последовательность действий (процедур)

35. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка обращения;
- 2) регистрация и аннотирование обращения;
- 3) направление обращения на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений в подразделениях;
- 5) постановка обращения на контроль;
- 6) продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- 7) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 8) оформление и направление ответа на обращение.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

36. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является поступившее в администрацию Солнечногорского муниципального района письменное обращение гражданина или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения по поручению.

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

38. Обращения граждан, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел контроля.

39. Работник, ответственный за прием документов:

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

2) проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

4) в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации Солнечногорского муниципального района Московской области нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) 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 начальнику Управления делами администрации Солнечногорского муниципального района (далее – начальник Управления делами), один экземпляр хранится в отделе контроля, второй приобщается к поступившему обращению.

40. 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 отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному начальнику Управления делами и действует в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию Солнечногорского муниципального района.

41. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела контроля. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение №3) с указанием даты приема обращения, входящего регистрационного номера обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

42. Обращения, поступившие по факсу, принимаются в приемной Главы Солнечногорского района, распечатываются и передаются в отдел контроля для регистрации.

43. Обращения, поступившие в форме электронного обращения на официальный сайт администрации Солнечногорского муниципального района <http://solreg.ru>; на официальную электронную почту администрации

Солнечногорского муниципального района **e-mail: solngor@mosreg.ru** принимаются работниками отдела информатизации, и в тот же день перенаправляются в электронном виде в отдел контроля для регистрации.

44. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя: Главы Солнечногорского муниципального района, первого заместителя, заместителей Главы администрации Солнечногорского муниципального района, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел контроля.

45. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений в отдел контроля.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

46. Поступившие в отдел контроля, в том числе в форме электронного документа по электронной почте, регистрируются в течение трех дней с даты поступления в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД).

47. Работники, ответственные за регистрацию и аннотацию обращений:

- 1) производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- 2) в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- 3) отмечают тип доставки (Почта России, телеграмма, электронная почта и т.п.). Если письмо переслано, указывают, откуда оно поступило (Администрация Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации и т.п.), отмечают дату и номер сопроводительного письма;
- 4) прочитывают обращение, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;
- 5) 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;
- 6) заполняют тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан в администрацию Солнечногорского муниципального района Московской области, утвержденным Главой Солнечногорского муниципального района, составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов;
- 7) осуществляют ввод необходимых примечаний.

48. Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых после регистрации направляются для перевода в соответствующие организации.

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

Направление обращения на рассмотрение

50. Работники отдела контроля после регистрации в МСЭД, передают обращения на рассмотрение.

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

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

2) письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о времени личного приема граждан Главой Солнечногорского муниципального района и должностными лицами администрации Солнечногорского муниципального района, а заявления оформляются "В дело" как исполненные;

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

4) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращение перенаправляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам по МСЭД в течение семи дней со дня регистрации;

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

52. 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".

53. Передача документов, в том числе обращений граждан, в электронной форме осуществляется по МСЭД.

Рассмотрение обращений в подразделениях

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

55. Обращения с поручением Главы Солнечногорского муниципального района направляется в соответствующее подразделение. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение и текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

56. В тексте поручения могут быть указания "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 граждан осуществляется в 15-дневный срок (при необходимости - с выездом на место).

57. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

58. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

3) дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

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

59. 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.

60. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел контроля, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

62. Результатом рассмотрения обращений в подразделениях 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

63. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к Главе Солнечногорского муниципального района, первому заместителю Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместителям Главы администрации Солнечногорского муниципального района.

64. Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Солнечногорского муниципального района или должностных лиц администрации Солнечногорского муниципального района, начальник отдела контроля в вежливой и корректной форме дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При несогласии гражданина с данным ему разъяснением осуществляется запись гражданина на личный прием, и соответствующее разъяснение дается гражданину должностным лицом администрации Солнечногорского муниципального района в ходе личного приема.

65. Во время записи на личный прием к Главе Солнечногорского муниципального района, к первому заместителю Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместителям Главы администрации Солнечногорского муниципального района начальник отдела контроля вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее структурное подразделение администрации Солнечногорского муниципального района, либо отраслевой орган администрации Солнечногорского муниципального района.

66. На граждан, записавшихся на личный прием, начальник отдела контроля оформляет карточку личного приема гражданина в базе данных МСЭД.

Карточка личного приема распечатывается и передается должностному лицу администрации Солнечногорского муниципального района, осуществляющему личный прием.

67. Гражданину в устной форме сообщается информация о дате, месте и времени проведения личного приема.

68. Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

69. Глава Солнечногорского муниципального района, первый заместитель Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместители Главы администрации Солнечногорского муниципального района, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина и в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, дают гражданину с его согласия ответ в устной форме, о чем должностные лица, осуществляющие личный прием, делают запись в карточке личного приема гражданина.

70. В случае несогласия гражданина с дачей устного ответа, либо в случае необходимости проведения дополнительной проверки и сбора информации должностные лица, осуществляющие личный прием, дают поручение путем наложения резолюции соответствующим структурным подразделениям администрации Солнечногорского муниципального района подготовить письменный ответ по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

71. Заявитель уведомляется о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

72. В ходе личного приема гражданин может оставить на рассмотрение письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

73. Глава Солнечногорского муниципального района, первый заместитель Главы администрации Солнечногорского муниципального района, заместители Главы администрации Солнечногорского муниципального района, осуществляющие личный прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль в базе данных МСЭД.

74. После завершения личного приема начальник отдела контроля в базе данных МСЭД редактирует карточку личного приема гражданина в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

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

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

77. Обращение, поступившее в ходе личного приема, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (письменный или с согласия гражданина - в устной форме по его устному обращению).

Постановка обращений граждан на контроль

78. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений, на исполнении у которых находятся обращения. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление делами.

79. 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.

80. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области о рассмотрении обращений граждан.

81. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан со сроком рассмотрения до 15 дней.

82. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Солнечногорского муниципального района, первый заместитель, заместители Главы администрации Солнечногорского муниципального района.

83. В случае если в ответе, полученном от 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 заявителю уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

84. Обращение может быть возвращено ответственным исполнителем в 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.

85. Подготовленный ответ на письменное обращение гражданина и на обращение, поступившее на личном приеме Главы Солнечногорского муниципального района предоставляется исполнителем в отдел контроля не позднее 3-х рабочих дней до окончания срока.

86. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года №

59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава Солнечногорского муниципального района, первый заместитель, заместители Главы администрации Солнечногорского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

87. Принятие решения о продлении сроков рассмотрения обращения производится должностным лицом на чье имя зарегистрировано обращение, по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

88. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Оформление ответа на обращение граждан

89. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Солнечногорского муниципального района или на имя Главы Солнечногорского муниципального района подписываются Главой Солнечногорского муниципального района, первым заместителем, заместителями Главы администрации Солнечногорского муниципального района, руководителями структурных подразделений администрации Солнечногорского муниципального района в пределах своей компетенции.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому, адресу, указанному в обращении.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Солнечногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

90. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, Министров Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области подписывает Глава Солнечногорского муниципального района, а в его отсутствие – лицо, его замещающее.

91. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации Солнечногорского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом. Если поручение руководителем было дано нескольким исполнителям, ответ готовит лицо, указанное в резолюции первым, информация от других соисполнителей направляется к нему.

92. 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.

93. В ответе в государственные органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

94. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю в течение 30 дней, подготовки специального ответа не требуется.

95. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

96. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

97. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

99. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

100. После регистрации ответа на бумажном носителе в МСЭД ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации в МСЭД не допускается.

101. Исключить.

102. Списание «В дело» производит руководитель, на чье имя зарегистрировано обращение. На копии ответа делается надпись «В дело», проставляется дата, заверяется личной подписью. Контроль за правильностью списания письма «В дело» осуществляет начальник Управления делами.

103. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Солнечногорского муниципального района.

о ходе рассмотрения обращения

104. 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.

105. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел контроля и ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях администрации района. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

106. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 3) о результатах рассмотрения обращения.

107. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни с 9.00 до 13.00.

108. При получении запроса по телефону работник отдела контроля либо ответственное лицо за делопроизводство в структурном подразделении:

- 1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- 3) предлагает абоненту представиться;
- 4) выслушивает и уточняет, при необходимости реквизиты и суть вопроса;
- 5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- 7) к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

109. Во время разговора работники должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

111. 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.

112. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляется руководителями подразделений.

113. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области. Периодичность плановых и внеплановых проверок устанавливается руководителями подразделений.

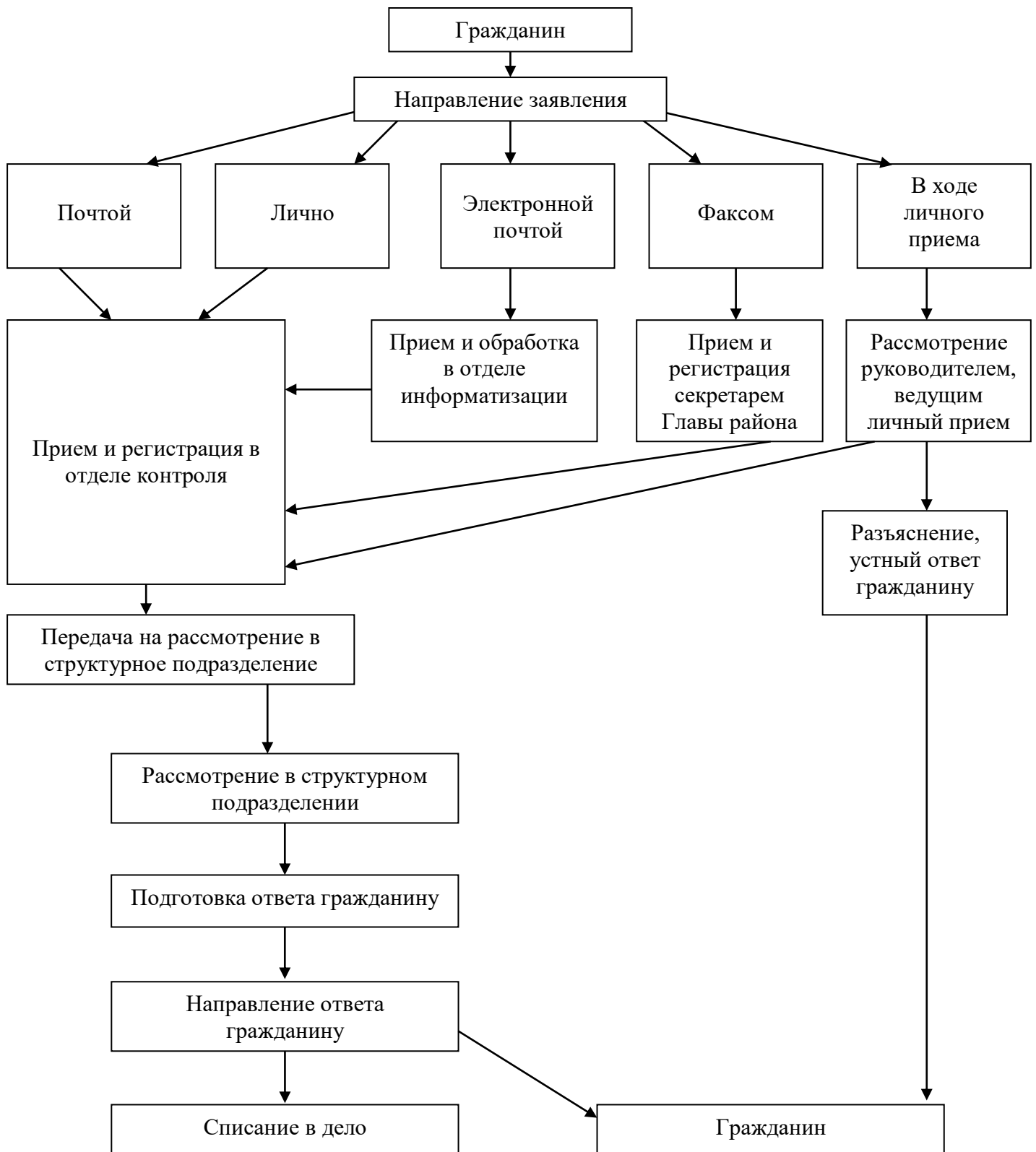
114. По поручению Главы Солнечногорского муниципального района по представлению начальника Управления делами могут быть назначены внеплановые проверки по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан.

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

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

Приложение № 1
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Солнечногорского
муниципального района Московской области

Блок – схема рассмотрения обращения гражданина



Приложение № 2
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Солнечногорского
муниципального района Московской области

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе
администрации Солнечногорского муниципального района,
времени приема граждан и справочных телефонах**

Администрация Солнечногорского муниципального района располагается по адресу: г. Солнечногорск, ул. Банковская, дом 2.

Почтовый адрес администрации Солнечногорского муниципального района: 141503, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Банковская, дом 2.

Прием граждан и предварительная запись на прием к Главе Солнечногорского муниципального района осуществляется в отделе контроля Управления делами администрации Солнечногорского муниципального района (кабинет № 101) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 13.00.

Справочная по письмам и приему граждан:
8-495-994-07-25, 8-495-994-16-44.

Приложение № 3
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в администрации Солнечногорского
муниципального района Московской области

О Б Р А З Е Ц

РАСПИСКА

Отделом контроля Управления делами администрации Солнечногорского
муниципального района Московской области «_____» _____ 20__ года
принято письменное обращение от гражданина:

ФИО

Проживающего по адресу: _____

Количество принятых листов в обращении _____ (_____)

Принял _____ / _____ /

Телефоны для справок: 8(495) 994-07-25; 8(495)994-16-44