



ЛЕНИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОСКОВСКИЙ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.06.2009 № 32

**Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации городского поселения Московский
Ленинского муниципального района Московской области**

В целях организации деятельности администрации городского поселения Московский Ленинского муниципального района Московской области при поступлении обращений граждан, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом муниципального образования городское поселение Московский Ленинского муниципального района Московской области, утвержденным решением Совета депутатов городского поселения Московский Ленинского муниципального района от 06.02.2006г. №3/4,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Московский Ленинского муниципального района Московской области (приложение 1).

2. Отделу организационной работы, культуры и спорта (Дубова Н.И.) довести до сведения сотрудников администрации городского поселения Московский Ленинского муниципального района Московской области требования Административного регламента и обеспечить их выполнение.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения

С.И. Смолий

Разослать: в дело-2 экз., Федулкину П.А., Мутовкину А.Н., Борзиковой С.В., Дубовой Н.И., Волкову Д.Б.

Согласовано: Дубова Н.И.

Самсонова Ю.И.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан
в администрации городского поселения Московский
Ленинского муниципального района Московской области**

1. Общие положения

Статья 1. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в городском поселении Московский Ленинского муниципального района Московской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в городском поселении Московский Ленинского муниципального района Московской области (далее-городское поселение Московский) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации городского поселения Московский.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского поселения Московский осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом городского поселения Московский.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского поселения Московский, заместителями главы администрации городского поселения Московский, руководителями и работниками отделов администрации городского поселения Московский.

4. Администрацией городского поселения Московский рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении городского поселения Московский в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение любых письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в администрацию городского поселения Московский.

Статья 2. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте

1. Для целей настоящего Административного регламента используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию городского поселения Московский или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных нормативных правовых актов, деятельности администрации городского поселения Московский, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности администрации городского поселения Московский и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации городского поселения Московский и должностных лиц, либо критика деятельности администрации и должностных лиц;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации городского поселения Московский;

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

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Статья 3. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в структурных подразделениях администрации городского поселения Московский;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения публикаций в средствах массовой информации.

2. Сведения о местонахождении администрации городского поселения Московский, полный почтовый адрес, график приема и номера справочных телефонов размещаются на информационном стенде администрации городского поселения Московский, на Интернет-сайте администрации Ленинского муниципального района, а при создании Интернет-сайта городского поселения Московский - на сайте городского поселения Московский.

3. При ответах на телефонные звонки работники администрации городского поселения Московский подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности 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.

Статья 4. Права гражданина при рассмотрении обращения

1. При рассмотрении обращения администрацией городского поселения Московский гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 5. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение (администрация городского поселения Московский), 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.

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

3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления (администрация городского поселения Московский), или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

Статья 6.Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию городского поселения Московский.

2. Письменное обращение, поступившее в администрацию, подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, глава городского поселения Московский, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Глава городского поселения Московский, должностные лица администрации городского поселения Московский вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Статья 7. Порядок организации личного приема граждан

1. Устные обращения главе городского поселения Московский, заместителям главы городского поселения Московский поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать во время "прямых эфиров" по телевидению.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

2. Прием граждан в администрации городского поселения Московский ведет глава городского поселения Московский, и заместители главы администрации городского поселения Московский.

3. Глава городского поселения Московский и заместители главы администрации ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

4. Прием граждан главой городского поселения Московский, заместителями главы администрации городского поселения Московский (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным главой городского поселения Московский. График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения.

5. 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.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения Московский или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Предварительная запись граждан на прием к главе городского поселения Московский осуществляется специалистом отдела организационной работы, культуры и спорта (далее - отдел).

При обращении гражданина с просьбой о записи на прием, работник отдела уточняет тему обращения, консультирует заявителя, разъясняя порядок возможного разрешения его ситуации. Работник отдела вправе направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации городского поселения Московский.

10. Сотрудник отдела, осуществляющий предварительную запись на прием к главе поселения, рассматривает заявления на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации городского поселения Московский;
- заявление гражданина (устное или письменное) должно сопровождаться необходимыми материалами и документами, объясняющими или поясняющими суть обращения;
- представленные заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то специалист отдела не принимает его, отказывая в предварительной записи, разъяснив заявителю причины отказа.

Отказ в приеме заявления и предварительной записи по иным основаниям не допускается.

11. Производя предварительную запись на прием к главе поселения, специалист отдела на основании предоставленных гражданином данных заполняет карточку к личному приему, где указывается фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, наличие предыдущих письменных обращений и приема заместителя главы администрации, содержание обращения. Учет и хранение карточек осуществляет отдел организационной работы, культуры и спорта.

12. Письменные заявления граждан о личном приеме с прилагаемыми материалами и документами подлежат регистрации в отделе организационной работы, культуры и спорта.

Устные заявления граждан о личном приеме рассматриваются и принимаются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

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

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Все поручения главы поселения, поступившие с личного приема, ставятся на контроль. Ежемесячно отдел организационной работы, культуры и спорта предоставляет главе поселения сводную информацию об исполнении его поручений с личного приема.

14. После завершения личного приема главы поселения отдел организационной работы, культуры и спорта рассылает поручения исполнителям. Сопроводительные письма с поручениями оформляются на специальных бланках и подписываются главой поселения.

15. Материалы с личного приема хранятся в отделе организационной работы, культуры и спорта в течение 3 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

16. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой городского поселения Московский, заместителями главы городского поселения Московский, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Статья 8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

1. Помещения, выделенные для исполнения обязанностей по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

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

Статья 9. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- 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 обязательства 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;

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

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

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

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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 может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить

обращение в администрацию городского поселения Московский или соответствующему должностному лицу.

Статья 10. Рассмотрение обращения

1. Администрация городского поселения Московский или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего Административного регламента;

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

2. Администрация городского поселения Московский или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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. Ответ на обращение подписывается главой городского поселения Московский, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию городского поселения Московский или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Статья 11. Ответственность работников при исполнении обязанностей по рассмотрению обращений граждан

1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством муниципальной службе.

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

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

3. 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.

4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению начальника отдела организационной работы, культуры и спорта. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой

должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику отдела организационной работы, культуры и спорта.

III. Административные процедуры

Статья 12. Последовательность административных действий (процедур)

1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в отделах администрации городского поселения Московский;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля по рассмотрению обращений граждан.

Статья 13. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию городского поселения Московский или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

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

3. Обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационной работы, культуры и спорта администрации городского поселения Московский.

4. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации городского поселения Московский 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. Один экземпляр указанных актов хранится в отделе организационной работы, культуры и спорта, второй приобщается к поступившему обращению.

5. 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 своему руководителю.

6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела организационной работы, культуры и спорта. Не принимаются обращения, не содержащие

фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела организационной работы, культуры и спорта городского поселения Московский.

8. Обращения, поступившие в виде электронного обращения по сети Интернет, принимаются работниками администрации, распечатываются и передаются в отдел организационной работы, культуры и спорта для дальнейшей обработки и регистрации.

Поступившие во время «Прямого эфира» главы городского поселения Московский обращения граждан, передаются в отдел организационной работы, культуры и спорта для регистрации и контроля их исполнения.

9. Все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обрабатываются в отделе организационной работы, культуры и спорта администрации городского поселения Московский.

10. Обращения, поступившие в администрацию городского поселения Московский с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

11. Обращения членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные главе городского поселения Московский, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в отделе организационной работы, культуры и спорта.

Статья 14. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

1. Поступившие в отдел организационной работы, культуры и спорта письма регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

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

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

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

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3. Работники отдела организационной работы, культуры и спорта:

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

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

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

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок ___».

Статья 15. Направление обращения на рассмотрение

1. Работники отдела организационной работы, культуры и спорта осуществляют предварительное рассмотрение обращения.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на:

- требующие обязательного рассмотрения главой городского поселения Московский;

- поступившие телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей городского поселения Московский (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.д.), сообщаются в соответствующие организации и отдел дежурной службы администрации Ленинского муниципального района;

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

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции городского поселения Московский, 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.

2. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются главе городского поселения Московский для резолюции на исполнение должностным лицам администрации городского поселения Московский с указанием даты исполнения.

3. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений либо должностных лиц, подлинник обращения направляется структурному подразделению или должностному лицу - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

4. В случае если структурное подразделение либо должностное лицо считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено через отдел организационной работы, культуры и спорта главе городского поселения Московский со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

В случае принятия главой городского поселения Московский решения об изменении структурного подразделения или должностного лица - исполнителя поручение о рассмотрении

обращения гражданина в тот же день направляется в другое структурное подразделение или должностному лицу, указанным в резолюции главы городского поселения Московский.

5. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в администрацию городского поселения Московский подписываются начальником отдела организационной работы, культуры и спорта.

6. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в отделы администрации городского поселения Московский, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Статья 16. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации городского поселения Московский

1. Поступившие в структурные подразделения администрации городского поселения Московский письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе организационной работы, культуры и спорта, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения) либо направлены на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Порядок оплаты их услуг согласуется с главой городского поселения Московский или уполномоченными им должностными лицами;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

7. 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.

8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел организационной работы, культуры и спорта, указывая при этом отдел, в который, по его мнению, следует направить обращение.

9. 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.

10. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел организационной работы, культуры и спорта направляет обращение в правоохранительные органы.

11. Результатом рассмотрения обращений в отделах администрации городского поселения Московский является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

Статья 17. Постановка обращений граждан на контроль

1. 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 отделов администрации.

2. На контроль ставятся поручения Губернатора Московской области, Председателя Правительства Московской области, запросы депутатов Госдумы и Мособлдумы, министерств, прокуратуры Московской области и г. Видное, поручения главы Ленинского муниципального района.

3. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль» или «Контроль в срок».

4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел организационной работы, культуры и спорта.

Статья 18. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

Статья 19. Оформление ответа на обращение граждан

1. Ответы на обращения граждан подписывают глава городского поселения Московский, заместители администрации городского поселения Московский, должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского поселения Московский.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации городского поселения Московский, ответ подписывается этим должностным лицом.

2. 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 граждан.

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

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

5. Ответы заявителям печатаются на бланках утвержденного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационной работы, культуры и спорта, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

8. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результата рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет сотрудник отдела организационной работы, культуры и спорта, ответственный за делопроизводство.

9. После регистрации ответа отдел организационной работы, культуры и спорта отправляет ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации в отделе организационной работы, культуры и спорта не допускается.

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

11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Регламента работы администрации городского поселения Московский.

Статья 20. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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.

2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел организационной работы, культуры и спорта.

3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками отдела организационной работы, культуры и спорта. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи.

4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 16.45.

6. При получении запроса по телефону работник отдела по обращениям:

- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

7. Во время разговора работник отдела по обращениям должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

8. Отдел организационной работы, культуры и спорта 2 раза в год готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе городского поселения Московский и в администрацию Ленинского муниципального района.

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

Статья 21. Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан

1. Администрация городского поселения Московский и должностные лица осуществляют в пределах их полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями отделов администрации городского поселения Московский.

Статья 22. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.