



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.04.2014 № 44-11

г. Можайск

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан», **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление Главы Можайского муниципального района от 06.04.2007 №59-П «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района».
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Новая Жизнь» и разместить на официальном сайте администрации Можайского муниципального района.
4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Глава Можайского
муниципального района



А.В. Черный

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Можайского муниципального района
от 15.04.2014 № 44-11

Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района

1. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Можайского муниципального района.
2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Можайского муниципального района осуществляется в соответствии с:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в 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 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
 - Уставом Можайского муниципального района.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Можайского муниципального района, первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района, руководителями и специалистами отраслевых (функциональных) органов и их структурных подразделений администрации Можайского муниципального района.
4. В администрации Можайского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования.
5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, в том числе с использованием видеоконференцсвязи, во время специально организованного «орячим линиям», «прямых эфиров» на радио и телевидении, «телефонам доверия» (приложенные к Регламенту).

2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях администрации Можайского муниципального района;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении администрации Можайского муниципального района, полный почтовый адрес администрации Можайского муниципального района, контактные телефоны, телефон для справок (приложение №2 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращении, направляемому по электронной почте, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации Можайского муниципального района (www.admnozdausk.ru);

- на информационном стенде администрации Можайского муниципального района.

8. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества, 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 обращений граждан

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа, если не установлен более короткий срок исполнения указанной функции. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится по возможности в кратчайшие сроки.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в

соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

Требования к письменному обращению граждан

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Можайского муниципального района, 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 или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

13. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Можайского муниципального района или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сущности обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, 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.

Условия и порядок организации личного приема

14. Личный прием граждан в администрации Можайского муниципального района ведут Глава Можайского муниципального района, первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации Можайского муниципального района, руководители отраслевых (функциональных) органов и их структурных подразделений администрации Можайского муниципального района.

Прием граждан в режиме видеоконференцсвязи на базе администрации городских и сельских поселений, ведет Глава Можайского муниципального района.

15. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Можайского муниципального района, первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района осуществляет отдел Управления делами администрации Можайского муниципального района (далее – общий отдел).

16. Глава Можайского муниципального района, первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации Можайского муниципального района ведут личный прием граждан в соответствии с графиком на календарный год, утвержденным Главой Можайского муниципального района.

Замена лиц, заявленных в графике, проводится по согласованию с Главой Можайского муниципального района, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района.

Руководители органов администрации Можайского муниципального района ведут прием граждан согласно приемным дням в администрации Можайского муниципального района – понедельник-четверг с 9.00 до 18.00.

17. График личного приема граждан Главой Можайского муниципального района, первым заместителем Глав администрации, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района на текущий месяц (по конкретным датам) составляется ежемесячно общим отделом и размещается на

официальном сайте администрации Можайского муниципального района и на информационном стенде.

18. Предварительная запись на личный прием производится работниками общего отдела. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме праздничных и выходных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 17.00.

Работник общего отдела по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

19. Работники общего отдела в ходе организации личного приема руководителями оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

Требования к местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений 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 2.2.2/4.1.340-03».

22. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме. Выделяется бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

23. Места для проведения личного приема граждан 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

24. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа гражданина, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты.

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

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

26. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, 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;

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

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

27. 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.

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

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

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

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

30. 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.

31. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель Главы администрации Можайского муниципального района, курирующий данное направление.

32. При уходе в отпуск исполнителем обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя отраслевого (функционального) органа или его структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за депроизводство в отраслевом (функциональном) органе или его структурном подразделении администрации Можайского муниципального района.

3. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедура)

33. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:
- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
 - регистрация и аннотирование поступивших обращений;
 - направление обращения на рассмотрение;
 - рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях;
 - личный прием граждан;
 - постановка обращений на контроль;
 - продление срока рассмотрения обращений;
 - представление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
 - оформление и направление ответа на обращение.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

35. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по специально организованному «телефонам доверия», «горячим линиям», во время «прямых эфиров» на радио и телевидении.

36. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подклеивается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подклеивает впереди текста письма;
- в случае отсутствия самого текста письма работник общедо отдела, принимающий почту, составляет справку с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми;
- 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 обнаружилось несостоявшееся вложение, упомянутых авторов в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

37. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющие неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются

вложения не характерные для почтовых отправок (порошок и т. д.) работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

38. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в «Окно приема обращений» и работниками общедо отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и 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.

39. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт администрации Можайского муниципального района по сети Интернет, принимаются работником информационного отдела Управления делами администрации Можайского муниципального района, распечатываются и передаются для регистрации в общий отдел.

40. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в общем отделе и подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

41. После первичной обработки в «Окно приема обращений» поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в общий отдел.

42. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале и передача поступивших обращений в общий отдел.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

43. Поступившие в общий отдел обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления с использованием системы автоматизированного депроизводства и документооборота (далее - САДД).

44. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Можайского муниципального района» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение;
- в регистрационной карточке САДД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечает тип доставки обращения, если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма при его наличии;
- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- составляет и вводит в регистрационную карточку аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех

вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- выбирает согласно тематическому классификатору код и тему обращения;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы, рассматривающего обращения;

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

- направляет обработанные обращения начальнику общего отдела для подготовки почты Главе Можайского муниципального района, первому заместителю Главы администрации, заместителям Главы администрации Можайского муниципального района.

45. Письма на иностранных языках и написанные точечнорельефным шрифтом слепых после регистрации направляются для перевода в соответствующую организацию.

46. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в САД и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

47. Начальник общего отдела после регистрации обращений и составления аннотации работниками общего отдела принимает решение о передаче обращения на рассмотрение и определение исполнителя Главе Можайского муниципального района, первому заместителю Главы администрации, заместителям Главы администрации Можайского муниципального района.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения в соответствии с распределением обязанностей между Главой Можайского муниципального района и заместителями Главы администрации Можайского муниципального района.

48. Главой Можайского муниципального района, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района на обращение накладывается резолюция, в которой указываются:

- фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;

- лаконично 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.

49. После определения Главой Можайского муниципального района, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района исполнителя, обращение направляется в общий отдел для занесения в регистрационную карточку заявителя исполнителя и данного ему поручения по рассмотрению обращения.

50. В случае, если вопрос поставленный в обращении, не находится в компетенции муниципального образования, то обращение в течение семи дней со дня регистрации передается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направлявшего обращение, о передаче обращения. Обращение, присланное не по принадлежности, возвращаются в направляющую организацию (приложение №3).

51. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи

дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются начальником общего отдела.

52. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются как обычные обращения.

53. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости являющимся направляются сообщения о порядке и графике приема, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

54. Запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности администрации Можайского муниципального района направляется для подготовки ответа в функциональный (территориальный) орган администрации, обладающий данной информацией.

55. Администрация Можайского муниципального района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

56. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

58. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю под расписку, направление обращения для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях администрации Можайского муниципального района

59. Поступившие в отраслевые (функциональные) органы и их структурные подразделения администрации Можайского муниципального района обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

60. Обращения граждан в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) рассматриваются непосредственно исполнителями, указанными в резолюции или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения).

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

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

61. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается иным органам и их должностным лицам, или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, то заявителю в этом случае оформляется уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

62. Документы, направляемые на исполнение несколькими исполнителям, передаются им поочередно или направляются одновременно на исполнение в копиях.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Сисополнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

63. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- 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;

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

- уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

64. 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 содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

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

67. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, оно направляется в правоохранительные органы.

68. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.26 Регламента.

69. Результатом рассмотрения обращений в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях администрации Можайского муниципального района является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

70. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды Великой Отечественной войны 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.

Прием ведется в соответствии с утвержденным графиком. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График приема вывешивается на информационном стенде, публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте администрации Можайского муниципального района.

71. Запись на личный прием осуществляется предварительно и проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Работник отдела по согласованию с Главой Можайского муниципального района, заместителем Главы администрации Можайского муниципального района может принять решение о досрочном прекращении записи.

При записи на личный прием работник общего отдела консультирует гражданина и осуществляет запись на прием к Главе Можайского муниципального района, первому заместителю Главы администрации, заместителем Главы администрации Можайского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей.

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

Работник общего отдела приглашает прибывшего на личный прием гражданина, регистрирует заявителя с использованием САДП, вносит в карточку личного приема сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, составляет краткую аннотацию обращения, поручение и результат приема («Дано разъяснение»). Направлен в городское поселение Можайск»).

72. В случае повторного обращения работника общего отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

73. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставшего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отскок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

74. 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, а так же откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

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

72. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

73. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, работник общего отдела готовит письма и оформляет рассылку документов.

74. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется общим отделом руководителю, осуществлявшему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Разъяснено», «Удовлетворено», «Отказано»).

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

76. Результатом 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.

Контроль за рассмотрением обращений граждан

77. 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 администрации, также муниципальных предприятий и учреждений, выявления принимающих ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителя.

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

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

80. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Можайского муниципального района, заместитель Главы администрации Можайского муниципального района, руководители отраслевых (функциональных) органов и их структурных подразделений администрации Можайского муниципального района.

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

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

82. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

84. 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, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

85. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель обосновывает необходимость продления срока руководителю, давшему поручение. Руководитель принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным либо областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

86. Ответы на обращения граждан подписывают Глава Можайского муниципального района, заместители Главы администрации Можайского муниципального района, руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы, Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области подписывает Глава Можайского муниципального района.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, министров аппарата Правительства Московской области подписывает Глава Можайского муниципального района, заместители Главы администрации Можайского муниципального района.

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

88. В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

89. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделе земельного участка, об утверждении схемы расположения земельного участка). Экземпляр данного правового акта выдается либо направляется заявителю.

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

91. Ответы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Можайского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

92. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

94. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа и краткое содержание ответа заносится в автоматизированную систему делопроизводства, указывается результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

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

95. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

96. После регистрации ответа, он направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

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

98. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

99. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

100. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел администрации Можайского муниципального района.

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

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

102. Контроль за полнотой и качеством исполнения 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 подготовка ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений специалистами осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов и их структурных подразделений администрации Можайского муниципального района.

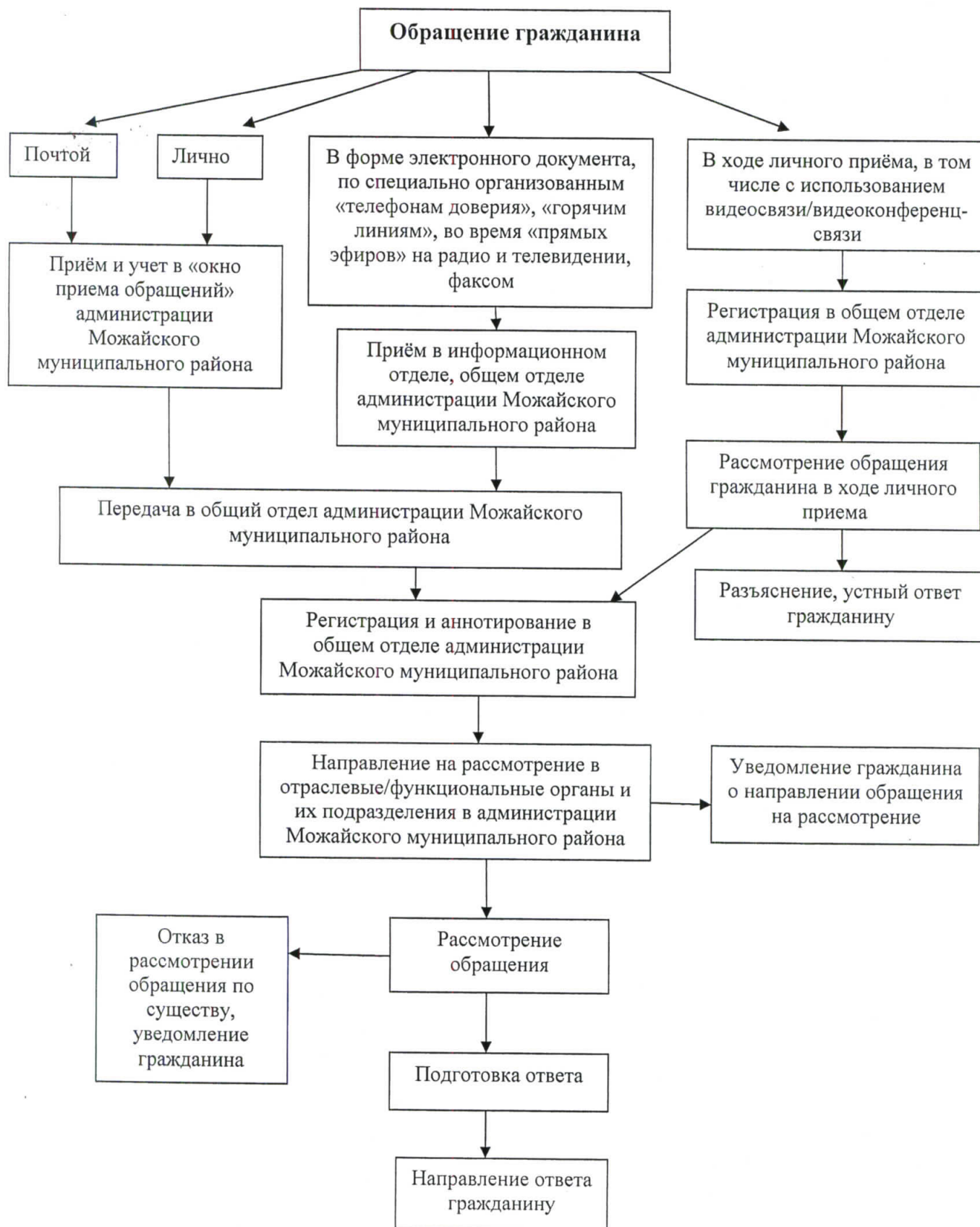
104. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению

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

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

Блок-схема рассмотрения обращений гражданина



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

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе Администрации Можайского
муниципального района Московской области
и справочных телефонах**

Администрация Можайского муниципального района располагается по адресу:
Московская область, город Можайск, улица Московская, дом 15.

Почтовый адрес администрации Можайского муниципального района: улица
Московская, д. 15, г. Можайск, Московская область, 143200.

Номер справочного телефона по письменным обращениям граждан и записи на
личный прием: (496)382-22-01.

Номер справочного телефона по письменным обращениям организаций и
общественных объединений: (496)382-21-07

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

Образец № 1

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Московская, дом 15, г. Можайск
Московская область, 143200

Тел. 8-496-38-22-451, 8-496-38-22-107,
Факс 8-496-38-24-908
E-mail: mozhaysk@mosreg.ru
www.admmozhaysk.ru

Номер, дата

Ф. И. О. заявителя,
адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

ТЕКСТ

Должность

Подпись

Исполнитель
Номер телефона

Образец № 2

Сопроводительное письмо

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Московская, дом 15, г. Можайск
Московская область, 143200

Тел. 8-496-38-22-451, 8-496-38-22-107,
Факс 8-496-38-24-908
E-mail: mozhaysk@mosreg.ru
www.admmozhaysk.ru

Номер, дата

Наименование государственного органа,
органа местного самоуправления

ТЕКСТ

Должность

Подпись

Исполнитель
Номер телефона

Образец № 3

Сопроводительное письмо с контролем

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Московская, дом 15, г. Можайск
Московская область, 143200

Тел. 8-496-38-22-451, 8-496-38-22-107,
Факс 8-496-38-24-908
E-mail: mozhaysk@mosreg.ru
www.admmozhaysk.ru

Номер, дата

КОНТРОЛЬ

Наименование государственного органа,
органа местного самоуправления

ТЕКСТ

Должность

Подпись

Исполнитель
Номер телефона

Образец № 4

Предварительное напоминание

Справка-напоминание об исполнении поручений
со сроком до «__» _____ 20__ г.

Наименование государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица

№ п/п	Рег. номер/дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель
1.	2	3	4	5	6	7
	Номер, дата	Ф. И. О. заявителя, адрес	Аннотация обращения	Ф. И. О. служащего, текст	Дата исполнения	Ф. И. О. служащего

Должность

Подпись

Дата

Исполнитель
Номер телефона