



**АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 31.03.2006 № 434-П

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 администрации Можайского муниципального района от 15.01.2014 №41-П «Об утверждении 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 [www.admptmozhavsk.ru](http://www.admptmozhavsk.ru).
4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

**Глава Можайского  
муниципального района**



**А.В. Черный**

**Регламент рассмотрения обращений граждан  
в администрации Можайского муниципального района**

**1. Общие положения**

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее МСЭД).
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 Московской области.
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.
 

Администрация Можайского муниципального района организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, дает на них ответы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.
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 «горячей линии», «прямых эфиров» на радио и телевидении, «телефонам доверия» (приложение №1 к Регламенту).

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Можайского муниципального района  
от 31.03.2006 № 434-П

## **2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:
  - 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 – телекоммункационных сетях общете 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 обращению, направляемому по электронной почте, информации об установленных для личного приема граждан днях и часах, размещаются:
  - на Интернет-сайте администрации Можайского муниципального района [www.admnozhalvsk.ru](http://www.admnozhalvsk.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.

## **3. Срок рассмотрения письменных обращений**

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней момента регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.  
В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, 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, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
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.
12. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

## **4. Требования к письменному обращению**

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрации Можайского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

14. 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 существа 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 форме бумажного документа, и приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **5. Условия, сроки и время проведения личного приема граждан**

15. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи в администрации Можайского муниципального района ведется Главой Можайского муниципального района.  
Также личный прием граждан ведут первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации Можайского муниципального района, руководители отраслевых (функциональных) органов и их структурных подразделений администрации Можайского муниципального района.
16. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Можайского муниципального района, первым заместителем Главы администрации, заместителями Главы администрации Можайского муниципального района осуществляет Общий отдел администрации Можайского муниципального района (далее – Общий отдел).
17. 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.  
График личного приема также составляется на текущий месяц (по конкретным датам) ежемесячно Общим отделом и размещается на официальном сайте администрации Можайского муниципального района и на информационном стенде.  
Замена дни, заявленные в графике, проводятся по согласованию с Главой Можайского муниципального района, первым заместителем и 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 18-15.
18. Предварительно запись на личный прием производится работниками Общего отдела. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 18-15 (кроме праздничных и выходных дней), в предельно короткий и предельно короткий 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 граждан, оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.
20. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

## **6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений**

21. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПин 2.2.2/4.1340-03».

22. На входе в здание Администрации Можайского муниципального района размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

23. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений, оборудуются компьютерами и оргтехникой. Выделяется бумага, расходные материалы, канцтовары.

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

### 7.Результат рассмотрения обращений

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

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

27. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

### 8.Перечень оснований для отказа в рассмотрении отдельных обращений

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направлявшему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- в обращении не указана фамилия гражданина, направлявшего обращение или почтовый адрес для ответа по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливавшем, совершающем или в совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направлявшему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащиеся угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направлявшему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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

### 9.Ответственность работников при рассмотрении обращений

31. 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.

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

32. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося, 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.

33. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Управляющий делами администрации Можайского муниципального района, курьерский данное направление.

34. При уходе в отпуск исполнителя 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 депозитаризацию в отраслевом (функциональном) органе или его структурном подразделении администрации Можайского муниципального района.

### 10.Рассмотрение обращений

35. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступающих обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращения;
- представление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- оформление и направление ответа на обращение;
- контроль за рассмотрением обращений.

### 11.Приним и первичная обработка письменных обращений граждан

36. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в администрацию Можайского муниципального района письменное обращение или поступление

обращения гражданна с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

38. Работник, ответственный за прием документов:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию;

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

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

- в случае отсутствия самого текста письма работник Общего 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 обнаруживаются недочеты документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в Общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

39. 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.) работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

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

41. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт администрации Можайского муниципального района по сети Интернет, принимаются работником Информационного отдела администрации Можайского муниципального района, распечатываются и передаются для регистрации в Общей отдел.

42. Обращения, поступившие на личную почту Главы Можайского муниципального района, принимаются работником Общего отдела, сканируются и направляются Главе через регистрацию в МСЭД.

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

44. После первичной обработки поступивших обращений в «Окно приема обращений» все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в Общей отдел.

45. Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя Главы Можайского муниципального района, заместителя Главы администрации Можайского муниципального района вскрываются в Приемной Главы Можайского муниципального района или в Общем отделе.

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

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

## 12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Поступившие в Общей отдел обращения, в том числе в форме электронного документа по электронной почте и каналам межведомственной системы электронного документооборота регистрируются в течение трех дней с момента поступления с использованием системы автоматизированного депроизводства и документооборота (далее - САДД) и в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД).

48. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп «Администрация Можайского муниципального района» с указанием присвоенного обращению 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, обобщаясь 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, проставляется штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль. Срок»;

- направляет обработанные обращения начальнику Общего отдела для подготовки почты Главы Можайского муниципального района, первую заместителю Главы администрации, заместителям Главы администрации Можайского муниципального района.

49. При регистрации обращения в МСЭД сотрудник формирует регистрационную карточку (далее - РК) входящего документа, указывая фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) его адрес или адрес электронной почты. Сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами, записывает классификатор МСЭД, отмечает тип доставки (телеграмм, личная встреча, электронная почта и т.д.), составляет и вводит аннотацию на обращение,

осуществляет ввод необходимых примечаний, устанавливает контрольную дату исполнения в карточке МСЭД. Репитрация бумажных оригиналов включает в себя создание электронных копий документов и прикрепление их к РК документа.

50. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в САДД и в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

### **13. Направление обращения на рассмотрение**

51. Начальник Общего отдела, работники Общего отдела после регистрации обращений и составления аннотации принимают решение о передаче обращения на рассмотрение и определение исполнителя Главе Можайского муниципального района, первому заместителю Главы администрации, заместителю 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, первым заместителем и заместителями Главы администрации Можайского муниципального района.

52. Главой Можайского муниципального района, первым заместителем и заместителями Главы администрации Можайского муниципального района на обращение накладывается резолюция, в которой указываются:

- фамилия и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;

- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылке на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

53. После определения Главой Можайского муниципального района, первым заместителем и заместителями Главы администрации Можайского муниципального района исполнителя, обращение в письменном виде направляется в Общий отдел для занесения в регистрационную карточку заявителя исполнителя и данного ему поручения по рассмотрению обращения.

54. 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, направившего обращение, о передаче обращения.

55. 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.

56. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и вышеступающему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче обращения.

57. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

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

59. 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.

60. 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.

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

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

63. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю под расписку или по МСЭД, а также направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

### **14. Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях**

64. 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.

65. 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, подделению 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 «сроки» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

66. 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.

67. Документ, направляемый на исполнение несколькими исполнителями, передается им поочередно или направляются одновременно на исполнение в копии.

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

68. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе приглашать 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.

69. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлены особый порядок предоставления.

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

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

72. Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливавшем, оно направляется в правоохранительные органы.

73. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.29 Регламента.

74. 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.

### **15. Личный прием граждан**

75. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении 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.

76. На личный прием осуществляется предварительная запись и проводится ежедневно с 9.00 до 18.15, пятницу с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Работник Общего отдела по согласованию с Главой Можайского муниципального района, первым заместителем и заместителями 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 и заместителям Главы администрации Можайского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей.

В случае, если в обращении содержится 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 САДД, вносит в карточку личного приема сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, составляет краткую аннотацию обращения, поручение и результаты приема.

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

78. 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 отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

79. 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 разъяснит, 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 поставленного в обращении вопроса.

80. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке его на контроль.

81. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник Общего отдела готовит письма и оформляет рассылку документов.

82. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема, направляется Общим отделом руководителю, осуществлявшему прием.

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

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

84. 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.

### **16. Постановка обращений на контроль**

85. 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, выявляющих принявшихся ранее мер в случае повторных (многочисленных) обращений заявителей.

86. 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,

руководители Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Правительства Московской области о рассмотрении обращений граждан.

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

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

88. 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.

89. 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.

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

91. Результатом осуществления процедур является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

### **17.Продление срока рассмотрения обращений**

92. 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 может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

93. 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.

### **18.Оформление ответа на обращение**

94. Ответы на обращения подписывают Глава Можайского муниципального района, первый заместитель, 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 руководителей 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.

95. 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.

96. 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.

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

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

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

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

101. 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 депопозитивности, указывается результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

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

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

103. После регистрации ответа, он направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации в Общем отделе не допускается.

104. 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)

105. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по депопозитивности.

### **19.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

106. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится 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.

107. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Общий отдел администрации Можайского муниципального района.

108. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

109. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.15, пятницу с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

110. При получении запроса по телефону работник Общего отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку работник Общего отдела подготавливает ответ.

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

112. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические материалы о поступающих обращениях граждан.

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

## **20. Контроль за рассмотрением обращений**

114. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Губернатора Московской области, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области, Главы Можайского муниципального района, первого заместителя и заместителей Главы Можайского муниципального района (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

116. Общий отдел еженедельно рассылает в отраслевые (функциональные) органы и их структурные подразделения, напоминания со сроками исполнения обращений.

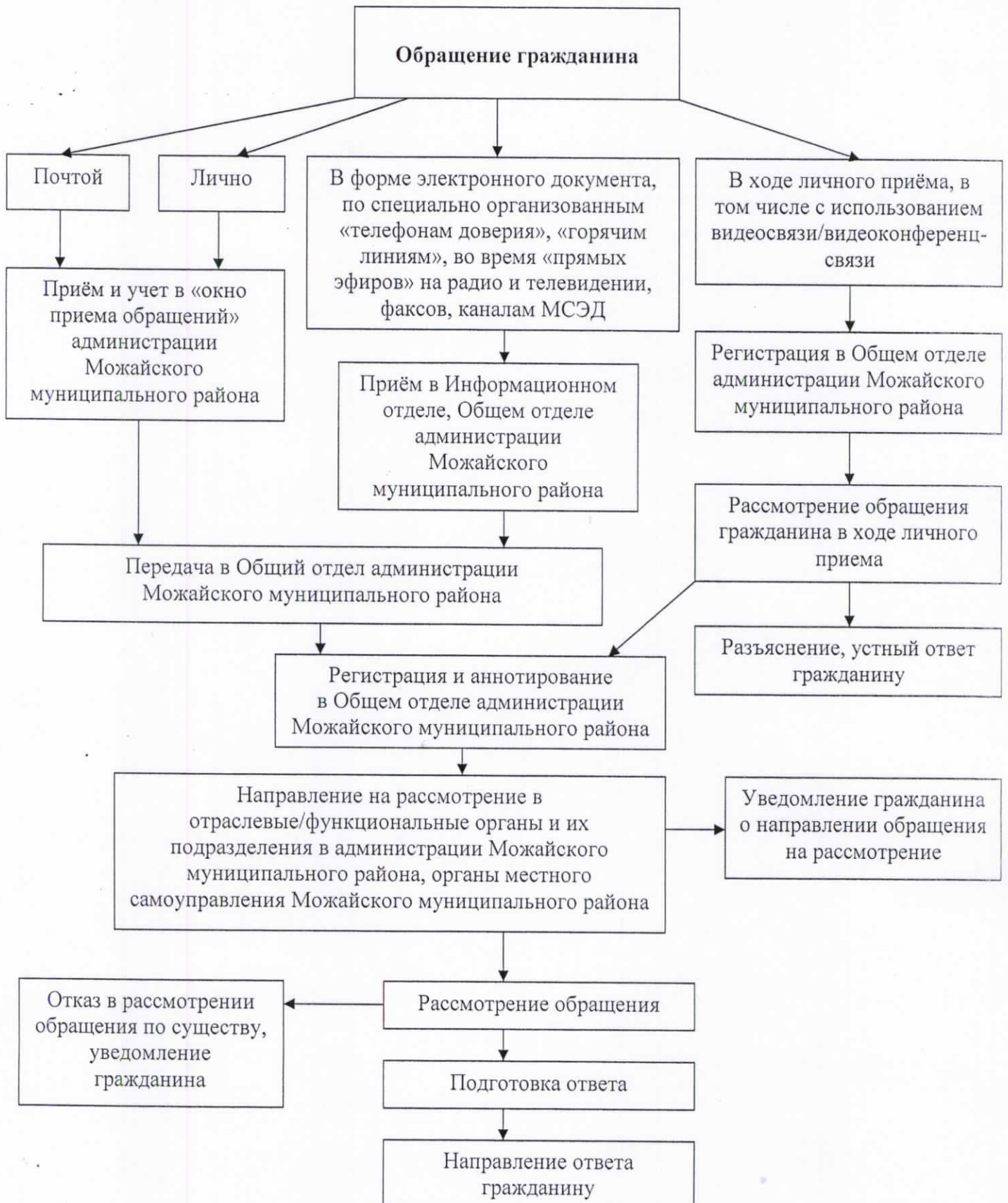
## **21. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

117. Граждане вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренным 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 38) 22-201.

Номер справочного телефона по письменным обращениям организаций и  
общественных объединений: (496 38) 22-201

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](mailto:mozhaysk@mosreg.ru)  
[www.admmozhaysk.ru](http://www.admmozhaysk.ru)

Номер, дата

Наименование государственного органа,  
органа местного самоуправления

ТЕКСТ

Должность

Подпись

Исполнитель  
Номер телефона

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](mailto:mozhaysk@mosreg.ru)  
[www.admmozhaysk.ru](http://www.admmozhaysk.ru)

Номер, дата

Ф.И.О. заявителя,  
адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

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
1.	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

Образец № 5

**Сопроводительное письмо  
о постановке обращения на дополнительный контроль**



**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](mailto:mozhaysk@mosreg.ru)  
[www.admmozhaysk.ru](http://www.admmozhaysk.ru)

Номер, дата

Наименование государственного органа,  
органа местного самоуправления

ТЕКСТ

Должность

Подпись

Исполнитель  
Номер телефона