



**ГЛАВА
МОЖАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.04.2019 № 48-171

г. Можайск

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в Администрации Можайского городского округа Московской области**

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 городского округа Московской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Можайского муниципального района от 31.03.2015 №434-П «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района»;

2) постановление администрации Можайского муниципального района от 28.07.2017 №1548-П «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Можайского муниципального района».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Новая жизнь» и разместить на официальном сайте Администрации Можайского городского округа Московской области www.admmozhaysk.ru.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Можайского городского округа Азаренкову М.Г.

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Глава
Можайского городского округа



Д.А. Абаренов

* 000022

УТВЕРЖДЕН
постановлением Главы
Можайского городского округа
Московской области

от 08.04.2019 № 48-ПТ

Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Можайского городского округа Московской области

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Можайского городского округа Московской области (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Можайского городского округа 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 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом Можайского городского округа Московской области

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Можайского городского округа, заместителями Главы Администрации Можайского городского округа, руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации Можайского городского округа.

4. В Администрации Можайского городского округа Московской области рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования.

Администрация Можайского городского округа Московской области организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений

граждан и организаций, и 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, муниципальные учреждения 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.

II. Информирование о рассмотрении обращений

6. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях Администрации Можайского городского округа Московской области, в том числе по телефону;

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 городского округа Московской области, ее почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах, телефонах для справок, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, указанные в приложение 1 к настоящему Регламенту, размещаются на Интернет-сайте Администрации Можайского городского округа Московской области (www.admmozhaysk.ru);

информационном стенде Администрации Можайского городского округа Московской области, расположенном в здании Администрации Можайского городского округа Московской области по адресу: г. Можайск, ул. Московская, дом 15.

III. Сроки рассмотрения обращений

8. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в общем отделе Управления по организационным и общим вопросам Администрации Можайского городского округа (далее - Общий отдел) в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, по решению руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

10. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю в обязательном порядке направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, исполнитель обязан заблаговременно направить информацию о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3, статьи 8, частью 1, статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15 дней со дня поступления в Администрацию Можайского городского округа.

IV. Требования к письменному обращению

15. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Можайского городского округа Московской области, 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).

16. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Можайского городского округа Московской области или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа

обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Личный прием граждан в Администрации Можайского городского округа Московской области

17. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи, в Администрации Можайского городского округа Московской области проводят Глава Можайского городского округа, заместители Главы Администрации Можайского городского округа, руководители отраслевых (функциональных) органов и структурные подразделения в пределах своих полномочий.

18. Организацию приема граждан в общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области, в том числе в режиме видеосвязи, осуществляет Общий отдел.

19. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Можайского городского округа, заместителями Главы Администрации Можайского городского округа осуществляет Общий отдел.

20. Глава Можайского городского округа, заместители Главы Администрации Можайского городского округа ведут личный прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц.

График личного приема граждан составляется ежемесячно Общим отделом в соответствии с графиком на календарный год, утвержденным Главой Можайского городского округа.

Руководители структурных, отраслевых (функциональных) органов Администрации Можайского городского округа Московской области ведут прием граждан согласно приемным дням в Администрации Можайского городского округа Московской области – понедельник-четверг с 9.00 до 18.15.

21. График личного приема граждан публикуется в газете «Новая жизнь», размещается на официальном сайте Администрации Можайского городского округа Московской области (www.admmozhaysk.ru) и на информационном стенде Администрации Можайского городского округа Московской области.

22. Предварительная запись на личный прием производится сотрудниками Общего отдела. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 18.15 (кроме праздничных и выходных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 17.00.

Сотрудник Общего отдела по согласованию с лицом, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

23. Сотрудники Общего отдела в ходе организации личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

24. В ходе личного приема граждан может вестись аудиопотоколирование сотрудником Общего отдела. Иная видео-аудиозапись допускается по согласованию с руководителем и гражданами.

25. На здании Администрации Можайского городского округа Московской области на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

26. Помещения, в которых ведется личный прием граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оснащены противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой кондиционирования воздуха.

VI. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

27. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

28. Сотрудник Общего отдела приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения с использованием МСЭД.

29. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

30. На граждан, записанных на личный прием к Главе Можайского городского округа, заместителям Главы Администрации Можайского городского округа оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно приложению 2 к настоящему Регламенту.

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

32. После завершения личного приема, согласно зафиксированных поручений в карточке личного приема, сотрудник Общего отдела с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям карточек личного приема и осуществляет постановку на контроль обращений с поручением.

33. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

34. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого органа находится решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

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.

37. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел общего отдела Управления по организационным и общим вопросам Администрации Можайского городского округа.

VII. Рассмотрение письменных обращений. Прием и первичная обработка письменных обращений

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в Администрацию Можайского городского округа Московской области письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления.

39. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МСЭД, по иным каналам поступления.

Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращений в электронном виде на официальном сайте Администрации Можайского городского округа Московской области.

40. Сотрудник Общего отдела:

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

- поступившие документы (копии паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкальывает 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;

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

41. Сотрудник, 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.), не вскрывая конверт, должен сообщить об этом своему руководителю.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в «Окно приема обращений», расположенное в здании Администрации Можайского городского округа и сотрудниками Общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии обратившегося гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе гражданина ему выдается расписка 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.

43. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации Можайского городского округа по сети Интернет, принимаются работником информационного отдела Управления делами Администрации Можайского городского округа, распечатываются и передаются для регистрации в Общий отдел.

44. Обращения, поступившие на личную почту Главы Можайского городского округа, направляются Главой Можайского городского округа для регистрации в Общий отдел.

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

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

47. Обращения с пометкой «лично», поступившее на имя Главы Можайского городского округа, заместителей Главы Администрации Можайского городского округа вскрываются в Приемной или Общем отделе.

Обращения в адрес служащих Администрации Можайского городского округа, передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Общий отдел, не позднее 3 дней со дня получения.

VIII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

48. Поступившие обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в Общий отдел.

49. Сотрудники Общего отдела при регистрации и аннотации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляют регистрационный штамп «Администрация Можайского городского округа» 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;

- производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечают тип доставки обращения (телеграмма, личная встреча Главы Можайского городского округа, электронная почта, иные каналы).

Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляют дату и исходящий номер сопроводительного письма при его наличии;

- прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, составляют и вносят

аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД.

IX. Направление обращения на рассмотрение

50. Сотрудники Общего отдела после регистрации обращения и составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции и определении исполнителя.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, в соответствии с распределением обязанностей между Главой Можайского городского округа и заместителями Главы Администрации Можайского городского округа.

51. В случае, если вопрос поставленный в обращении, не находится в компетенции муниципального образования, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

52. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом как письменные обращения.

53. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами Администрации Можайского городского округа рассматриваются как обычные обращения. Гражданам направляются ответы с информацией о графике приема.

54. Запрос (обращение) гражданина о предоставлении информации о деятельности Администрации Можайского городского округа направляется для подготовки ответа в отраслевой (функциональный) орган Администрации, обладающий данной информацией.

55. Передача обращений в отраслевые (функциональные) органы Администрации осуществляется через МСЭД.

X. Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях

56. В Администрации Можайского городского округа обращения рассматриваются непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и их структурных подразделениях (в том числе с выездом на место).

По поручению руководителей обращения направляются в государственные органы, территориальные отделы для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также подготовки проекта ответа.

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

58. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

59. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение обращения;
- имеет право пригласить гражданина для личной беседы;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах;
- 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.

60. На основании запроса в связи с рассмотрением обращения документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, предоставляются в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

61. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения обращения возвращает это обращение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

XI. Рассмотрение отдельных обращений

62. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или в совершившем,

обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

63. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

64. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

65. В случае, 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, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению.

66. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

67. В случае, 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, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

68. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен

ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

69. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

ХII. Постановка исполнения обращений на контроль

72. 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 структурных или отраслевых (функциональных) органов Администрации и муниципальных учреждений, получения информации для подготовки аналитических материалов.

73. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его 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.

74. 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.

75. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава Можайского городского округа, заместители Главы Администрации Можайского городского округа, руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации.

76. 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.

77. Если, из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, оно может быть направлено уполномоченному лицу для повторно рассмотрения с соблюдением срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктами 8, 9 настоящего регламента.

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

Контроль за исполнением поручений руководителей о рассмотрении обращений осуществляют, в том числе отраслевые (функциональные) органы Администрации.

ХIII. Оформление ответов на обращения

79. Ответы оформляются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Можайского городского округа.

80. Ответы на обращения подписывают Глава Можайского городского округа, заместители Главы Администрации Можайского городского округа, руководители и должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

81. Ответы на обращения, подготовленные по поручениям Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области подписывает Глава Можайского городского округа.

82. Ответы на обращения, подготовленные по поручениям Администрации Президента Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, министров аппарата Правительства Московской области подписываются Главой Можайского городского округа, заместителями Главы Администрации Можайского городского округа или должностным лицом, которому адресовано поручение или направлен запрос.

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

84. В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано о том, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

85. В ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится Общим отделом на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

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

87. Подготовки 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.

88. Регистрация ответов осуществляется Общим отделом. Направление ответа заносится в журнал исходящей корреспонденции. В случае направления ответа или выдачи ответа гражданину исполнителем, на копии ответа исполнитель проставляет свою подпись и дату, а также гражданин проставляет свою подпись при получении ответа на копии ответа. Отправка ответов без регистрации не допускается.

89. Сотрудник при регистрации ответа на обращение в МСЭД, прикрепляет скан-копию ответа, указывает основание для снятия с контроля.

90. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Администрации Можайского городского округа.

XIV. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

91. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет Общий отдел, а также сотрудники отраслевых (функциональных) органов Администрации.

92. Справки предоставляются гражданам сотрудниками отраслевых (функциональных) органов Администрации при обращении по справочным телефонам или при личном обращении.

93. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан.

94. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с Пн.-Чт. с 9.00 до 18.15, в пятницу с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

95. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Общего отдела:

- называет наименование органа в который позвонил гражданин;
- представляется назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину 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 назначенный день и время, или перезвонить и обратиться к сотруднику Администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

XV. Контроль за рассмотрением обращений

96. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сотрудниками Администрации Можайского городского округа осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов.

97. Общий отдел еженедельно рассылает в подразделения перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

XVI. Ответственность сотрудников Администрации Можайского городского округа при рассмотрении обращений

98. Сотрудники Администрации Можайского городского округа Московской области несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

99. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только в служебных целях сотрудниками Администрации Можайского городского округа Московской области. 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.

100. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя отраслевого (функционального) органа или его структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности сотрудник обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в отраслевом (функциональном) органе или его структурном подразделении Администрации Можайского городского округа.

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

101. Граждане вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
Можайского городского округа
Московской области

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе и адресе электронной почты Администрации
Можайского городского округа Московской области
и справочных телефонах

Администрация Можайского городского округа Московской области располагается по адресу: Московская область, Можайский городской округ, г. Можайск, улица Московская, дом 15.

Почтовый адрес Администрации Можайского городского округа Московской области: улица Московская, дом 15, г. Можайск, Можайского городского округа, Московской области, 143200.

Адрес электронной почты Администрации Можайского городского округа Московской области: **mozhaysk@mosreg.ru**, **mail@admmozhaysk.ru**.

Номер справочного телефона по письменным обращениям граждан: 8(49638)22-201.

Номер справочного телефона по устным обращениям граждан, по обращениям организаций и общественных объединений: 8(49638)22-360.

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
Можайского городского округа
Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ клп - от
Срок исполнения:
Заявитель:
Адрес:
Содержание:
Тематика:
Дата приема:
Прием проводит:

Резолюция _____

(подпись)

Приложение 3
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
Можайского городского округа
Московской области

Образец № 1

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение



**АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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



**АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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

Предварительное напоминание

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

№ 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 № 4

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



**АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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