



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.01.2018 № 132

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации Ленинского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан и правил ведения делопроизводства,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района (приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Видновские вести» и разместить на официальном информационном сайте администрации Ленинского муниципального района.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.02.2018 г.
4. Признать утратившим силу постановление главы Ленинского муниципального района от 18.05.2012 г. №2369 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Д.В. Волкова.

**Глава Ленинского
муниципального района**

О.В. Хромов

Разослать: в дело –2 экз., заместителям главы администрации, руководителям отраслевых органов администрации, управлениям, отделам, секторам администрации.

**РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан
в администрации Ленинского муниципального района**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Ленинском муниципальном районе (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Ленинском муниципальном районе и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Ленинского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Ленинского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Ленинского муниципального района, первым заместителем и заместителями главы администрации Ленинского муниципального района, руководителями и сотрудниками структурных подразделений администрации Ленинского муниципального района.

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

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение любых письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

**II. Порядок рассмотрения обращений граждан
в администрации Ленинского муниципального района**

Порядок информирования граждан
о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:
- непосредственно в структурные подразделения администрации Ленинского муниципального района;
 - с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

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

7. Сведения о местонахождении администрации Ленинского муниципального района, полный почтовый адрес администрации Ленинского муниципального района, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан размещаются:

- на официальном сайте администрации Ленинского муниципального района (<http://www.adm-vidnoe.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. При ответах на телефонные звонки сотрудник сектора по работе с обращениями общего отдела (далее – сотрудник сектора) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если сотрудник сектора, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сроки рассмотрения обращений граждан

9. Рассмотрение обращения, поступившего в районную администрацию, либо в ее структурные подразделения, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан продлевается, 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 обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Должностные лица администрации Ленинского муниципального района при необходимости устанавливают сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к обращению граждан

13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому направляются ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

14. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательно порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин при необходимости прикладывает к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Условия, сроки, время личного приема граждан и его осуществление
в администрации Ленинского муниципального района Московской области

15. Прием граждан в администрации Ленинского муниципального района ведет глава Ленинского муниципального района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации и начальники управлений администрации Ленинского муниципального района Московской области.

16. Глава Ленинского муниципального района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации и начальники управлений ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

17. Предварительную запись граждан на прием к главе Ленинского муниципального района, первому заместителю главы администрации и заместителям главы администрации, ведение карточек личного приема в системе автоматизированного делопроизводства осуществляют сотрудники сектора. Письменное заявление, оставленное гражданином на личном приеме, подлежит регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела. Дальнейшее прохождение письма до окончательного ответа отслеживается также сотрудниками сектора.

18. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды 1-ой и 2-ой групп и (или) их законные представители, лица из числа детей сирот, оставшихся без попечения родителей.

При обращении гражданина с просьбой о записи на прием, сотрудник сектора уточняет тему обращения, консультирует заявителя, разъясняя порядок возможного разрешения его ситуации. Сотрудник сектора при необходимости направляет заявителя на консультационную беседу в соответствующее подразделение администрации Ленинского муниципального района.

19. Сотрудник сектора, осуществляющий предварительную запись на прием к главе района, рассматривает заявления на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не является анонимной;
- интересующий заявителя вопрос относится к компетенции администрации района;
- заявление гражданина (устное или письменное) сопровождается необходимыми материалами и документами, объясняющими или поясняющими суть обращения;
- представленные заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;
- интересующий заявителя вопрос вначале представлен на рассмотрение отраслевым органам, курирующим соответствующие вопросы, заместителю главы администрации, по нему получены письменные ответы, что подтверждено документально;
- ранее давались неоднократные ответы по существу поставленных вопросов и отсутствуют основания для пересмотра.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то сотрудники сектора не принимают его, отказывают в предварительной записи и разъясняют заявителю причины отказа.

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

20. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

21. Производя предварительную запись на прием к главе района, сотрудник сектора на основании предоставленных гражданином данных заполняет карточку к личному приему, где указывается фамилия, имя, отчество, место регистрации, контактный телефон, социальное положение. Учет и хранение карточек осуществляет сотрудник сектора.

22. Письменные заявления граждан о личном приеме с прилагаемыми материалами и документами подлежат регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела.

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

На устные обращения граждан руководителем дается ответ в устной форме.

23. Глава Ленинского муниципального района проводит личный прием граждан в соответствии с утвержденным регламентом работы администрации Ленинского муниципального района, и в соответствии с утвержденным графиком. В случае крайней необходимости прием может быть перенесен на другой день.

Окончательную дату и время приема сотрудник сектора заблаговременно сообщает заявителю.

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

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

Все поручения главы района, поступившие с личного приема, ставятся на контроль. Ежедневно сектор по работе с обращениями общего отдела предоставляет главе района сводную информацию об исполнении его поручений с личного приема.

25. Материалы с личного приема хранятся в секторе по работе с обращениями общего отдела в течение 5 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

26. 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.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

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

28. Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

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

Результат рассмотрения обращений граждан

30. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина или обращения, поступившего в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа.

31. Результатом рассмотрения обращения гражданина, содержащего вопросы не относящиеся к компетенции администрации Ленинского муниципального района, является уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

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

34. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В данном случае должны быть соблюдены следующие условия - не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

35. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обязательства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Гражданин уведомляется о данном решении.

- в обращении обжалуется судебное решение. В данном случае, в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В данном случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В данном случае в течение семи дней со дня регистрации гражданину направляется уведомление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В данном случае в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину направляется уведомление.

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

Ответственность сотрудников при исполнении обязанностей по рассмотрению обращений граждан

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

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

37. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

38. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

39. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним документы своему руководителю для назначения нового исполнителя по документам.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Ленинского муниципального района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

41. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является письменное обращение гражданина или обращение в форме электронного документа в администрацию Ленинского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

43. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор по работе с обращениями общего отдела администрации Ленинского муниципального района.

44. Сотрудник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации Ленинского муниципального района нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанных актов хранится в секторе по работе с обращениями общего отдела, второй приобщается к поступившему обращению.

45. Сотрудник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая

конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику общего отдела), начальнику управления внутренней политики и действует в соответствии с рекомендациями управления по территориальной безопасности, ГО и ЧС.

46. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками сектора. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина проставляется отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

47. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются сотрудниками сектора.

48. Обращения, поступившие в форме электронного обращения по каналам электронной почты, принимаются сотрудниками сектора, распечатываются и регистрируются.

49. Обращения, поступившие в форме электронного документа на сайт администрации в рубрику «Обратная связь», принимаются сотрудником сектора, обрабатываются и регистрируются.

50. Все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обрабатываются в секторе по работе с обращениями общего отдела.

51. Обращения членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные главе Ленинского муниципального района, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, обрабатываются и регистрируются в секторе по работе с обращениями общего отдела.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

52. Поступившие в сектор по работе с обращениями общего отдела письма регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД) и системы электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

53. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

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

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

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из аппарата Правительства

Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

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

54. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в гимназию г. Видное (по договоренности с директором гимназии). Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московскую областную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

55. Сотрудники сектора:

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

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

- регистрируют обращение в МСЭД или СЭД «Дело», составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

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

56. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД или СЭД «Дело» и направление обращения гражданина на рассмотрение и использованием.

Направление обращения на рассмотрение

57. Сотрудники сектора после составления аннотации принимают решение о передаче обращения на рассмотрение.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на:

- направляемые в оперативном порядке непосредственно ответственным исполнителям – заместителям главы администрации;

- поступившие телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Ленинского района (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.д.), сообщаются в Единую дежурную службу администрации Ленинского муниципального района;

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

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

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Ленинского муниципального района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

58. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в Ленинский муниципальный район подписываются начальником управления внутренней политики.

59. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в структурные подразделения администрации Ленинского муниципального района для рассмотрения и подготовки ответа.

Рассмотрение обращений в структурных подразделения администрации Ленинского муниципального района

60. Поступившие в структурные подразделения администрации Ленинского муниципального района письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

61. Обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение поручается конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения) либо направляются на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

62. Поручение руководителя по исполнению документа содержит: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, расшифровку подписи руководителя и дату, всегда формируется в привязке в регистрационной карточке документа МСЭД или СЭД «Дело». В случае если резолюция оформляется на бумажном носителе, то дополнительно содержит подпись руководителя и ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение – лаконично сформулированный текст, предписывающий действие. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

63. 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.

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

65. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

67. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает это обращение в сектор по работе с обращениями общего отдела, указывая при этом отраслевой орган, в который, по его мнению, следует направить обращение.

68. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 35 регламента.

69. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сектор по работе с обращениями общего отдела направляет обращение в правоохранительные органы.

70. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Ленинского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, перенаправление обращения по компетенции.

Постановка обращений граждан на контроль

71. 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 подразделений администрации.

72. На контроль ставятся поручения Губернатора Московской области, Председателя Правительства Московской области, запросы депутатов Госдумы и Московской областной Думы, министерств, прокуратуры Московской области и г. Видное, поручения Главы Ленинского муниципального района.

73. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

74. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сектор по работе с обращениями общего отдела, который еженедельно направляет в структурные подразделения напоминание об обращениях, срок исполнения которых истекает или истек.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

76. По обращениям, на которых требуется продление срока, исполнителем готовится уведомление (промежуточный ответ) заявителю с указанием, что ответ будет дан дополнительно.

77. Руководители на основании проекта промежуточного ответа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

78. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы на имя Губернатора Московской области, Заместителям Председателя Правительства Московской области, депутатам Государственной думы, депутатам Московской областной думы подписывает глава Ленинского муниципального района.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации Ленинского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

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

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

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

84. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в сектор по работе с обращениями общего отдела, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, Инструкции по делопроизводству в администрации Ленинского муниципального района, возвращаются исполнителю для доработки. Скан ответа заносится в МСЭД или СЭД «Дело», при необходимости устанавливается дополнительный контроль.

85. После регистрации ответа в СЭД «Дело» или МСЭД сотрудниками сектора отправляется ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации в секторе по работе с обращениями общего отдела не допускается. Ответ на обращение отправляется простым почтовым отправлением, если обращение поступило письменно или по электронной почте, если обращение поступило в форме электронного документа.

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

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

87. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет сектор по работе с обращениями общего отдела.

88. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются сотрудниками сектора по работе с обращениями общего отдела. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

89. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

90. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

100. При получении запроса по телефону служащий отдела писем или отдела приема граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 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 сотрудник подготавливает ответ.

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

Порядок и формы контроля за исполнением
обращений граждан

102. Контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителями структурных подразделений администрации Ленинского муниципального района.

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

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