

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением Администрации  
Наро-Фоминского муниципального района  
от 12.02. 2015 года № 48-р

## РЕГЛАМЕНТ

### по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района

#### I. Общие положения

1. Регламент по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан и организаций, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и организаций, в том числе с использованием системы электронного документооборота (далее – МСЭД) в Администрации Наро-Фоминского муниципального района, отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района и их должностными лицами.

2. Рассмотрение обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Наро-Фоминского муниципального района Московской области;
- Решением Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района от 29.04.2010 №122/9 «Об утверждении Порядка материально-технического и организационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления Наро-Фоминского муниципального района».

3. Рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первым заместителем и заместителями Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, руководителями и работниками структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

4. В Администрации Наро-Фоминского муниципального района рассматриваются обращения граждан и организаций по вопросам, отнесенным к ее ведению в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской

области, Уставом Наро-Фоминского муниципального района, решениями Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района.

5. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района, в том числе на имя Главы Наро-Фоминского муниципального района или должностного лица в письменной форме или в форме электронного документа обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (далее – обращения) (приложение №1 к Регламенту).

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений**

### **Порядок информирования о рассмотрении обращений**

6. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского 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, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации Наро-Фоминского муниципального района, полный почтовый адрес Администрации Наро-Фоминского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 2 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Наро-Фоминского муниципального района (<http://www.nfreg.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан в общем отделе управления делами Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее - общий отдел).

8. Информация о местонахождении приемных Главы Наро-Фоминского муниципального района, Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (приложение №2 к Регламенту) сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте Наро-Фоминского муниципального района (<http://www.nfreg.ru>) (далее – официальный сайт);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан в общем отделе Администрации Наро-Фоминского муниципального района;
- на информационных стендах в приемных Главы Наро-Фоминского муниципального района, Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

9. 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 и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **Срок рассмотрения письменных обращений**

10. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, обращения в форме электронного документа, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первым заместителем и заместителями Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района при рассмотрении обращений вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

13. Рассмотрение обращений граждан, поступающих с электронной почты Губернатора Московской области на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района производится в течение 5 календарных дней со дня поступления на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района.

В исключительных случаях, а также когда требуется проведение каких-либо работ, проверки фактов и обстоятельств, указанных в обращении, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок исполнения может быть продлен Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первым заместителем Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района и заместителями Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, но не более чем до 30 дней со дня поступления обращения на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения в течение 5 календарных дней со дня поступления на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района.

14. Исполнение рассмотрения письменных обращений с поручениями Главы Наро-Фоминского муниципального района осуществляется в течение 15 календарных дней со дня дачи поручения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

15. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина,

направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5 п. 40 настоящего Регламента

16. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

### **Требования к письменному обращению**

17. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительно-распорядительного органа муниципального образования - Администрация Наро-Фоминского муниципального района, либо наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Заявитель вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

18. Обращение, поступившее в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района, в том числе на имя Главы Наро-Фоминского муниципального района или должностного лица в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Наро-Фоминского муниципального района**

19. Прием граждан в Администрации Наро-Фоминского муниципального района ведут и несут ответственность за его организацию Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее - руководители).

20. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района осуществляют сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее - сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций);

21. Непосредственную организацию личного приема граждан в:

- приемных Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского района осуществляют сотрудники сектора межведомственного взаимодействия

управления делами Администрации Наро-Фоминского муниципального района по направлениям (далее – сотрудники сектора межведомственного взаимодействия);

-приемных руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района - сотрудники, согласно должностной инструкции.

22. Право на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют: ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны 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.

23. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком.

24. График приема граждан руководителями составляется ежегодно общим отделом, утверждается Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

25. Предварительная запись на прием к руководителям производится сотрудниками отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций и специалистами сектора межведомственного взаимодействия.

Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, обед с 13.00 до 14.00.

Сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сотрудники сектора межведомственного взаимодействия по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, могут принять решение о досрочном прекращении записи.

26. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

27. Сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сотрудники сектора межведомственного взаимодействия в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

29. Сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сотрудники сектора межведомственного взаимодействия обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

30. В ходе личного приема граждан Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района ведется аудиопотоколирование сотрудниками отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций. Любая иная видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с руководителями, ведущими личный прием граждан.

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

31. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение рассмотрения обращений, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail) с учетом требований по информационной безопасности, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для осуществления рассмотрения обращений граждан.

33. На входе в здание, где размещается приемная Главы Наро-Фоминского муниципального района, приемная Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемных.

34. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

35. 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**

36. Результатом по рассмотрению письменного обращения, обращения в форме электронного документа является принятие необходимых мер для разрешения по существу всех поставленных в обращении вопросов, и направление заявителю письменного ответа.

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

38. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (приложение № 4 к Регламенту образец №1, 2)

39. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Наро-Фоминского муниципального района, структурных подразделений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

40. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении содержится вопрос, на который 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 Администрацию Наро-Фоминского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. Должностное 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 Администрацию Наро-Фоминского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

3) в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

4) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Администрацию Наро-Фоминского района 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 и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

42. 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.

### **Ответственность работников по рассмотрению обращений граждан**

43. Работники Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

44. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина 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 структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации Наро-Фоминского муниципального района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

45. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Заместитель Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющий делами.

46. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Наро-Фоминского муниципального района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за

делопроизводство в структурном подразделении. Кроме передачи находящихся на исполнении письменных документов на бумажном носителе исполнителю необходимо передать права на неисполненные документы в МСЭД в соответствии с технической инструкцией.

### **III. Рассмотрение обращений**

47. Рассмотрение обращений включает в себя:
- прием и первичная обработка письменных обращений;
  - регистрация и аннотирование поступивших обращений;
  - направление обращений на рассмотрение;
  - рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района;
  - личный прием граждан;
  - постановка обращений на контроль;
  - продление срока рассмотрения обращений;
  - оформление ответов на обращения;
  - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
  - порядок и формы контроля за рассмотрением обращений.

#### **Прием и первичная обработка письменных обращений**

48. Основанием для начала рассмотрения обращений является личное обращение гражданина и/или организации в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района или поступление обращения гражданина и/или организации с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

49. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, представителем организации поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, по электронной почте, на официальный сайт и по каналам межведомственной системы документооборота Московской области (далее МСЭД).

50. Обращения, присланные по почте, поступившие по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, по электронной почте, на официальный сайт, по МСЭД и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

51. Работник, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
  - проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
  - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
  - прикладывает впереди письма 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 Наро-Фоминского 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. Указанные акты хранятся в общем отделе, один экземпляр приобщается к поступившему обращению;

- в случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

52. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела, и действует в соответствии с распоряжением Администрации Наро-Фоминского муниципального района «О мерах предосторожности при получении и вскрытии корреспонденции».

53. Прием письменных обращений непосредственно производится работниками сектора по рассмотрению обращений граждан и организаций общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. (приложение №3 к Регламенту).

Работник общего отдела 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 на счет заявителя.

54. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются и учитываются в журнале работниками отдела информационных ресурсов управления муниципальных услуг и информационных технологий Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее – отдел информационных ресурсов). После первичной обработки в отделе информационных ресурсов все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в общий отдел и регистрируются в общем отделе в МСЭД.

55. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт и по факсу, принимаются, учитываются и регистрируются в общем отделе в МСЭД.

56. Обращения, поступившие в виде электронного обращения с электронной почты Губернатора Московской области на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района, принимаются начальником отдела по обеспечению деятельности Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района и передаются с поручением по их рассмотрению в день поступления для регистрации в отдел по обеспечению деятельности Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района.

57. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- Главы Наро-Фоминского муниципального района вскрываются начальником общего отдела;

- Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района вскрываются начальником общего отдела;

- Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района вскрываются начальником общего отдела;

- работников Администрации Наро-Фоминского муниципального района, передаются адресатам невскрытыми.

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

58. 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, депутатов муниципальных образований Московской области, депутатов Советов депутатов Наро-

Фоминского муниципального района, городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района, адресованные Главе Наро-Фоминского муниципального района, Руководителю Администрации Наро-Фоминского муниципального района или Первому заместителю, заместителям Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в общем отделе в МСЭД в тот же день передаются на рассмотрение Заместителю Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющему делами.

59. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является передача поступивших обращений на регистрацию в системе МСЭД в общем отделе.

### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

60. Поступившие в общий отдел обращения, в том числе в форме электронного документа по электронной почте, каналу МСЭД регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

61. Работник, ответственный за регистрацию и аннотацию обращений:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Наро-Фоминского 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;

2) в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

3) отмечает тип доставки обращения (нарочным, Почта России, телеграмма, электронная почта, факс, телеграмма, МЭДО и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и т.п.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

4) проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом;

5) заполняет тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 27.09.2013 № 183;

6) составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

7) осуществляет ввод необходимых примечаний;

8) производит сканирование обращения на бумажных носителях и прикрепляет к регистрационной карточке в МСЭД;

9) на поручениях о рассмотрении (на бумажном носителе), в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Губернатора Московской области, Министров Правительства Московской области - штамп «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок \_\_».

62 Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых после регистрации направляются для перевода в соответствующие организации.

63. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращения является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

### **Направление обращений на рассмотрение**

64. Работники общего отдела после составления аннотации направляют обращение на бумажном носителе и по каналу МСЭД на рассмотрение Заместителю Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющему делами.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается Заместителем Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющим делами.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный гражданином, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в орган местного самоуправления муниципального образования Наро-Фоминский муниципальный район (далее - орган местного самоуправления);

- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Наро-Фоминского муниципального района (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в Единую диспетчерскую службу 112 Администрации Наро-Фоминского муниципального района;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Наро-Фоминского муниципального района или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- в случае если гражданин обжалует действия (бездействия), решения руководителей структурных подразделений Администрации Наро-Фоминского района, Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского района, такое обращение направляется на рассмотрение Руководителю Администрации Наро-Фоминского муниципального района;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального собрания Российской Федерации, направляются Главе Наро-Фоминского муниципального района, Руководителю Администрации Наро-Фоминского района. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти (далее - федеральные органы) направляются Главе Наро-Фоминского муниципального района, Руководителю Администрации Наро-Фоминского муниципального района, государственные органы,

органы местного самоуправления по принадлежности. В случае направления такого обращения в государственный орган или орган местного самоуправления одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, Правительство Московской области, взявшие обращение на контроль, Администрацию Наро-Фоминского муниципального района и обратившегося;

- 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. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы приемных Главы Наро-Фоминского муниципального района, Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района и графике приема должностными лицами, а обращения списываются «В дело» как исполненные;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

65. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками сектора по работе с обращениями граждан и организаций общего отдела, осуществлявшими аннотирование, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются Заместителем Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющим делами.

Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложение № 5 к Регламенту образец №1,2).

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, уведомление заявителю подписываются Заместителем Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющим делами (приложение № 5 к Регламенту образец №3).

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в вышестоящие органы власти подписываются Заместителем Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющим делами.

66. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача работниками сектора по работе с обращениями граждан и организаций общего отдела зарегистрированных писем через МСЭД и на бумажном носителе, согласно решения о направлении письма на рассмотрение Заместителя Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющего делами, Главе Наро-Фоминского муниципального района, Руководителю Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первому заместителю, заместителям Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, и согласно поручений руководителей, под расписку (на бумажном носителе) в органы местного самоуправления, структурные подразделения, либо должностным лицам для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проектов ответов.

67. Согласно поручений руководителей, передача документов, в том числе обращений, в электронной форме в органы местного самоуправления, структурные подразделения, либо должностным лицам осуществляется по МСЭД.

**Рассмотрение обращений  
в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах  
Администрации Наро-Фоминского муниципального района**

68. Поступившие в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации Наро-Фоминского муниципального района (далее - подразделения) письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

69. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

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

71. 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.

Исполнение поручений Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

72. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается подразделениям и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, соответствующее подразделение оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им по МСЭД и под роспись (на бумажном носителе). Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы власти) 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.

Доклады об исполнении поручений Главы Наро-Фоминского муниципального района, Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района представляются в общий отдел за три дня до даты, указанной в резолюции.

73. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- запрашивает, в том числе через МСЭД, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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. 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 другое подразделение, органы государственной власти, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

74. 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.

75. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение со служебной запиской руководителю, давшему поручение, указывая при этом структурное подразделение или отраслевой (функциональный) орган Администрации Наро-Фоминского муниципального района, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

77. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 40 Регламента.

78. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы.

79. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов либо проектов ответов заявителям, либо направление в уполномоченные государственные органы, органы местного самоуправления поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

80. Ответ заявителю вносится в МСЭД для дальнейшего направления ответа по каналам МСЭД.

### **Личный прием граждан**

81. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Право на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации,
- полные кавалеры ордена Славы,
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий,
- инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий,
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители,
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей,
- беременные женщины.

82. Сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия приглашают прибывшего на прием гражданина и регистрируют с использованием МСЭД.

83. Сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия консультируют заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляют краткую аннотацию обращения и результат приема.

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

84. Во время приема сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение или отраслевой (функциональный) орган Администрации Наро-Фоминского муниципального района, государственный орган либо в орган местного самоуправления.

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

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

86. По окончании приема руководитель доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение, по существу.

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

87. Руководитель, ведущий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнение поручений.

88. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудники отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия оформляют рассылку документов через МСЭД. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписываются (в том числе электронной цифровой подписью) руководителями, осуществляющими прием граждан.

89. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется сотрудниками отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия руководителю, осуществлявшему прием.

Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

91. 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.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Наро-Фоминского муниципального района и должностных лиц, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **Постановка обращений на контроль**

92. Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района одновременно с поручением о рассмотрении обращения вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручений и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

93. 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, отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

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

95. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Главы Наро-Фоминского муниципального района о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первым заместителем или заместителями Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

96. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения или отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района. На обращениях (на бумажном носителе), взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп "Подлежит возврату в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района вместе с ответом".

97. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления, структурного подразделения и отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района, 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 (приложение № 5 к Регламенту образец № 4).

98. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления, структурного подразделения и отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

99. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступающих с электронной почты Губернатора Московской области на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района осуществляет начальник отдела по обеспечению деятельности Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района.

100. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляют работники сектора по рассмотрению обращений граждан и организаций общего отдела.

101. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений на личном приеме Главы Наро-Фоминского муниципального района, Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района осуществляют

сотрудниками отдела личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций, и сектора межведомственного взаимодействия.

102. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения поручений по исполнению письменных обращений и устных обращений граждан в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района осуществляют специалисты согласно должностных инструкций.

103. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

### **Продление срока рассмотрения обращений**

104. 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.

105. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю структурного подразделения или отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

106. Руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

### **Оформление ответов на обращения**

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

Ответы в государственные органы власти Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывают Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы, Губернатора Московской области о рассмотрении обращений подписывает Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

Ответы на поручения Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

108. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Наро-Фоминского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.

109. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

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

111. 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.

112. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию, при этом исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

113. Ответы заявителям и в федеральные, государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Наро-Фоминского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

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

Ответы на обращения сканируются и прикрепляются к регистрационной карточке в МСЭД.

117. После регистрации на бумажном носителе и в МСЭД ответ отправляется заявителю работником общего отдела. 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. Отправки ответов без регистрации не допускается.

118. Ответ на обращение, поступившее в виде электронного обращения с электронной почты Губернатора Московской области на электронную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района направляется начальником отдела по обеспечению деятельности Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

119. 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).

120. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций в общем отделе регистрируются в МСЭД, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

121. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Контроль за правильностью списания письма в дело, в том числе в МСЭД осуществляет начальник сектора по работе с обращениями граждан и организаций общего отдела управления делами.

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

122. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

123. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут работники сектора по рассмотрению обращений граждан и организаций общего отдела.

124. Справки по рассмотрению обращений предоставляются работником сектора по работе с обращениями граждан и организаций общего отдела. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

125. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

126. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки о рассмотрении обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00. Обед с 13.00 до 14.00.

127. При получении запроса по телефону работник сектора по работе с обращениями граждан и организаций 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 подготавливает ответ.

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

129. Отдел личного приема и рассмотрения обращений граждан и общественных организаций 2 раза в год готовит и обобщает информационно-аналитические и статистические материалы по личному приему граждан Главой Наро-Фоминского муниципального района, Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первого заместителя и заместителей Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района и представляет их в общий отдел.

130. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их Заместителю Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района - Управляющему делами.

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

### **Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений**

132. Должностные лица Администрации Наро-Фоминского муниципального района осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

133. Контроль за полнотой и качеством 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

134. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

135. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения работниками Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Московской области и Наро-Фоминского муниципального района.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

#### **IV. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) при рассмотрении обращений**

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

137. Действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при рассмотрении обращений, могут быть обжалованы гражданином в досудебном (внесудебном) порядке.

138. Гражданин может обжаловать действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при рассмотрении обращения:

- Главе Наро-Фоминского муниципального района;
- Руководителю Администрации Наро-Фоминского муниципального района;
- Первому заместителю и заместителям Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

139. Гражданин вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

140. Глава Наро-Фоминского муниципального района, Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Первый заместитель и заместители Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района проводят личный прием.

При обращении гражданина в письменной форме – срок рассмотрения обращения не превышает 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

141. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, осуществлявшего рассмотрение обращения, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия).

142. Обращение гражданина не рассматривается по существу по основаниям, указанным в п. 40 Регламента.

143. По результатам рассмотрения письменного обращения уполномоченным должностным лицом Администрации Наро-Фоминского муниципального района принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

БЛОК-СХЕМА  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА И/ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ



СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,  
МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ПРИЕМНЫХ  
ГЛАВЫ НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,  
РУКОВОДИТЕЛЯ АДМИНИСТРАЦИИ НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА, ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ,  
ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ РУКОВОДИТЕЛЯ АДМИНИСТРАЦИИ НАРО-ФОМИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Администрация Наро-Фоминского муниципального района располагается по адресу:  
г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 2.

Почтовый адрес Администрации Наро-Фоминского муниципального района:  
143300, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 2.

Приемная Главы Наро-Фоминского муниципального района располагается по адресу:  
г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 5.

Приемная Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района  
располагается по адресу: г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 5.

Приемные Первого заместителя Руководителя и заместителей Руководителя  
Администрации Наро-Фоминского муниципального района располагаются по адресу:  
г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 2.

Справочная по письменным обращениям граждан: 8 (49634) 3-51-81

Справочная по предварительной записи на прием к Главе Наро-Фоминского  
муниципального района и Руководителю Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района 8 (49634) 4-45-21, 8 (49634) 4-47-93

БЛАНК-РАСПИСКА  
О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ (размером 10 х 6)

143300, Московская область,  
г. Наро-Фоминск,  
ул. Маршала Жукова Г.К., д.2  
Администрация Наро-Фоминского  
муниципального района  
Общий отдел, каб.19, 1 этаж

Получено

Количество страниц \_\_\_\_\_

От «\_\_» «\_\_» 201\_\_ г.

Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00

С 13.00 до 14.00 перерыв

С 15.30 до 17.00 работа с документами

Тел (8-496) 34-3-51-81

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**  
**Главой Наро-Фоминского муниципального района**  
**Ф.И.О.**

---

Дата приема:

Время приема

Фамилия, имя, отчество заявителя

Адрес

Социальный статус заявителя:  
(год рождения, место работы,  
должность)

Содержание обращений

Количество обращений:

Руководители, приглашенные

Результаты рассмотрения:

---

---

---

---

---

---

---

Когда и кем дан ответ: \_\_\_\_\_

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**  
**Руководителя Администрации Наро-Фоминского**  
**муниципального района**  
**Ф.И.О.**

---

Дата приема:

Время приема

Фамилия, имя, отчество заявителя

Адрес

Социальный статус заявителя:  
(год рождения, место работы,  
должность)

Содержание обращений

Количество обращений:

Руководители, приглашенные

Результаты рассмотрения:

---

---

---

---

---

---

---

---

Когда и кем дан ответ:

---

УВЕДОМЛЕНИЕ  
ГРАЖДАНИНУ О НАПРАВЛЕНИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

Герб  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Маршала Жукова Г.К., д.2, г. Наро-Фоминск,  
Московская область, 143300

тел: (8-496)343-51-81  
факс (8-496)344-00-58  
e-mail: [admnf@mosreg.ru](mailto:admnf@mosreg.ru)

от 04.11.2014 № С-4458/2-14

Сидорову А.Н.  
ул. Спортивная, д.42, кв.35  
пос. Селятино, Наро-Фоминский район

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый Анатолий Николаевич!

Ваше обращение в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района по вопросу наружного освещения ул. Спортивной в пос. Селятино в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в Администрацию городского поселения Селятино.

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Заместитель  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района –  
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.  
8-496-34-3-51-81

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Герб  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Маршала Жукова Г.К., д.2, г. Наро-Фоминск,  
Московская область, 143300

тел: (8-496)343-51-81  
факс (8-496)344-00-58  
e-mail: [admnf@mosreg.ru](mailto:admnf@mosreg.ru)

от 04.11.2014 № С-4458/2-14

Администрация  
городского поселения Селятино

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение гр. Сидорова А.Н. по вопросу наружного освещения на ул. Спортивной в пос. Селятино.

Просьба дать заявителю необходимые разъяснения, копию ответа направить в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района.

О направлении обращения в Ваш адрес заявитель извещен.

Приложение на: 5 листах

Заместитель  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района –  
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.  
8-496-34-3-51-81

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО С КОНТРОЛЕМ

Герб  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НАРО-ФОМИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Маршала Жукова Г.К., д.2, г. Наро-Фоминск,  
Московская область, 143300

тел: (8-496)343-51-81  
факс (8-496)344-00-58  
e-mail: [admnf@mosreg.ru](mailto:admnf@mosreg.ru)

от 04.11.2014 № С-4458/2-14

КОНТРОЛЬ

Администрация  
городского поселения Селятино

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального Закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение гр. Сидорова А.Н. по вопросу наружного освещения на ул. Спортивной в пос. Селятино.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и Администрации Наро-Фоминского муниципального района до 21.11.2014.

О направлении обращения в Ваш адрес заявитель извещен.

Приложение на: 5 листах (подлежит возврату).

Заместитель  
Администрации Наро-Фоминского  
муниципального района –  
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.  
8-496-34-3-51-81