

**АДМИНИСТРАЦИЯ
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19.11.2018 № 327-р

г. Наро-Фоминск

**Об утверждении регламента по рассмотрению
обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского
округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации
Наро-Фоминского городского округа**

В соответствии с 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», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Наро-Фоминского городского округа Московской области:

1. Утвердить регламент по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа (Приложение).

2. Признать утратившими силу:

- распоряжение Администрации Наро-Фоминского муниципального района от 12.02.2015 №48-р «Об утверждении регламента по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района»;

- распоряжение Администрации Наро-Фоминского муниципального района от 30.11.2015 №416-р «О внесении изменений в распоряжение Администрации Наро-Фоминского муниципального района от 12.02.2015 №48-р «Об утверждении регламента по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского муниципального района»;

3. Отделу по работе со СМИ и интернет-коммуникациям Управления по информационной политике и рекламе Администрации Наро-Фоминского городского округа разместить настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Заместителя Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - управляющего делами Кузнецову Е.А.

**Глава
Наро-Фоминского
городского округа**

Р.Л. Шамин

000795

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Администрации
Наро-Фоминского городского округа
от 19.11.2018 № 327-р

РЕГЛАМЕНТ
по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа

I. Общие положения

1. Регламент по рассмотрению обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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 межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД) в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа и их должностными лицами.

2. Рассмотрение обращений граждан и организаций в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа 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»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Московской области;
- Уставом Наро-Фоминского городского округа Московской области;

3. Администрация Наро-Фоминского городского округа организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, поступивших Главе Наро-Фоминского округа и Администрации Наро-Фоминского городского округа, дает ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством

Российской Федерации, законодательством Московской области, направляет обращения на рассмотрение по компетенции в центральные исполнительные органы государственной власти Московской области, государственные органы Московской области (далее – государственные органы), федеральные органы государственной власти (далее – федеральные органы), органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – органы местного самоуправления) и их должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями.

4. В Администрации Наро-Фоминского городского округа рассматриваются обращения граждан и организаций по вопросам, находящимся в ведении Администрации Наро-Фоминского городского округа в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, Уставом Наро-Фоминского городского округа Московской области, решениями Совета депутатов Наро-Фоминского городского округа Московской области.

5. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Наро-Фоминского городского округа, в том числе на имя Главы Наро-Фоминского городского округа 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, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- 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 городского округа, полный почтовый адрес Администрации Наро-Фоминского городского округа, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 2 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа (nfgreg.ru) (далее – официальный сайт);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан в отделе по работе с обращениями граждан и организаций Управления по работе с обращениями, делопроизводству и муниципальным услугам Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее – отдел по работе с обращениями граждан и организаций).

8. Информация о местонахождении приемных Главы Наро-Фоминского городского округа, Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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;
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан в отделе по работе с обращениями граждан и организаций;

- на информационных стендах в приемных Главы Наро-Фоминского городского округа, Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа.

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. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления. 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 городского округа, Первым заместителем и заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

13. Глава Наро-Фоминского городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа при рассмотрении обращений вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

14. 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 п. 12 настоящего Регламента

15. 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

16. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительно-распорядительного органа муниципального образования - Администрация Наро-Фоминского городского округа, либо наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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.

17. Обращение, поступившее в Администрацию Наро-Фоминского городского округа, в том числе на имя Главы Наро-Фоминского городского округа или должностного лица в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Обращение должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Наро-Фоминского городского округа

18. Личный прием граждан в Администрации Наро-Фоминского городского округа ведут Глава Наро-Фоминского городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее - руководители).

19. Непосредственную организацию личного приема граждан в Общественной приемной органов исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа (далее - Общественная приемная) Главой Наро-Фоминского городского округа, Первым заместителем и заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа осуществляют сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями Управления территориальной политики и социальных коммуникаций Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее - сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями);

20. Непосредственную организацию личного приема граждан в:

- приемных заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - начальников территориальных управлений г. Наро-Фоминск, г. Апрелевка, и г. Верея осуществляют сотрудники, согласно должностной инструкции;

- приемных руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа - сотрудники, согласно должностной инструкции.

21. 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. Отдельные категории граждан в

случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

22. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком.

23. График личного приема граждан руководителями составляется ежегодно отделом личного приема и работы с общественными организациями, утверждается распоряжением Администрации Наро-Фоминского городского округа.

24. Предварительная запись на прием к руководителям производится сотрудниками отдела личного приема и работы с общественными организациями и сотрудниками, согласно должностной инструкции.

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 работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, могут принять решение о досрочном прекращении записи.

25. 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.

26. В ходе личного приема граждан в Общественной приемной Главой Наро-Фоминского городского округа, Первым заместителем и заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа ведется аудио протоколирование сотрудниками отдела личного приема и работы с общественными организациями и сотрудниками, согласно должностной инструкции. Любая иная видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с руководителем, ведущим личный прием граждан.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

27. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

28. 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.

29. На входе в здание, либо у помещения где размещается приемная Главы Наро-Фоминского городского округа, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

30. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

31. 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

32. 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.

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

34. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. (приложение № 4 к Регламенту)

35. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Наро-Фоминского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

36. 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 городского округа 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 городского округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

2) В случае поступления в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте или официальном сайте соответствующего государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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;

5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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.

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

38. 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

39. Работники Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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.

40. 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, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

41. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Заместитель Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющий делами.

42. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения, отраслевого (функционального) и территориального органа Администрации Наро-Фоминского городского округа. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Наро-Фоминского городского округа 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

43. Рассмотрение обращений включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа;
- личный прием граждан;
- постановку 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

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

45. 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 МСЭД.

46. 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 отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

47. 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 городского округа 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;

48. Прием письменных обращений непосредственно производится работниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций. 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, фамилии сотрудника, осуществляющего прием

обращения и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. (приложение №3 к Регламенту).

Работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций 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.

49. Обращения, поступившие по электронной почте в Администрацию Наро-Фоминского городского округа, в том числе на имя руководителей, либо должностного лица структурного подразделения Администрации Наро-Фоминского городского округа принимаются и учитываются в журнале работниками отдела по работе со СМИ и интернет-коммуникациям Управления по информационной политике и рекламе Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее – отдел по работе со СМИ и интернет-коммуникациям). После первичной обработки в отделе по работе со СМИ и интернет-коммуникациям поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в отдел по работе с обращениями граждан и организаций и регистрируются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций в МСЭД. В случае поступления на электронную почту обращений, адресованных в отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа работник отдела по работе со СМИ и интернет-коммуникациям направляет данное обращение на электронную почту в отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа.

50. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт и по факсу, принимаются, учитываются и регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и организаций в МСЭД.

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

- Главы Наро-Фоминского городского округа вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и организаций;

- Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и организаций;

- работников Администрации Наро-Фоминского городского округа, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

52. 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 городского округа, адресованные Главе Наро-Фоминского городского округа, Первому заместителю, заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и организаций в МСЭД в тот же день передаются на рассмотрение Заместителю Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющему делами.

53. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является передача поступивших обращений на регистрацию в системе МСЭД в отделе по работе с обращениями граждан и организаций.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

54. Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан и организаций обращения, в том числе в форме электронного документа по электронной почте, каналу МСЭД регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

55. Работник, ответственный за регистрацию и аннотацию обращений:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Наро-Фоминского городского округа» 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 или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

5) заполняет тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы от 28.11.2017 №А1 - 50930;

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 в случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок __».

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

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

Направление обращений на рассмотрение

58. Работники отдела по работе с обращениями граждан и организаций после составления аннотации направляют обращение на бумажном носителе и по каналу МСЭД на рассмотрение Заместителю Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющему делами.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается Заместителем Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющим делами.

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

Решение о направлении обращения 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 структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа;

- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Наро-Фоминского городского округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в МКУ ЕДДС-112 Наро-Фоминского городского округа;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Наро-Фоминского городского округа 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 городского округа, Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, такое обращение направляется на рассмотрение Главе Наро-Фоминского городского округа;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, 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 Совета депутатов Наро-Фоминского городского округа адресованные Главе Наро-Фоминского городского округа или Администрации Наро-Фоминского городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций и в тот же день передаются на рассмотрение Заместителю Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа-управляющему делами. В случае направления такого обращения в государственный орган или в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, Правительство Московской области, взявшие обращение на контроль, Администрацию Наро-Фоминского городского округа и обратившегося;

- обращения, 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;

- обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы приемных Главы Наро-Фоминского городского округа 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.

59. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций, осуществлявшими аннотирование, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются Заместителем Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющим делами, Заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, Начальником Управления по работе с обращениями, делопроизводству и муниципальным услугам Администрации Наро-Фоминского городского округа. (по компетенции).

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 о возврате ошибочно присланных обращений в вышестоящие органы власти подписываются Заместителем Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющим делами.

60. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача работниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций зарегистрированных обращений через МСЭД и на бумажном носителе, согласно решения о направлении обращения на рассмотрение Заместителя Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющего делами, Главе Наро-Фоминского городского округа, Первому заместителю, заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, и согласно поручений руководителей, под расписку (на бумажном носителе) в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа, либо должностным лицам для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проектов ответов.

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

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа

62. Поступившие в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее - подразделения) письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и организаций, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

63. 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.

64. 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.

65. 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.

66. 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, если не указан более короткий контрольный срок.

Доклады об исполнении поручений Главы Наро-Фоминского городского округа представляются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций за три дня до даты, указанной в резолюции.

67. 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 в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении поступившему в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу в письменной форме.

- 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.

68. 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.

69. 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, отраслевой (функциональный) и территориальный орган Администрации Наро-Фоминского городского округа, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

70. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 36 Регламента.

71. 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.

72. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа 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.

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

Личный прием граждан

74. 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.

- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

75. Сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции приглашают прибывшего на прием гражданина и регистрируют с использованием МСЭД.

76. Сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции 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.

77. Во время приема сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение, отраслевой (функциональный) и территориальный орган Администрации Наро-Фоминского городского округа, государственный орган либо в орган местного самоуправления.

78. 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.

79. 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.

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

81. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудники отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции по МСЭД оформляют рассылку документов, постановку на контроль, снятие с контроля (при исполнении документа и подготовке ответа). Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписываются (в том числе квалифицированной электронной подписью) руководителями, осуществляющими прием граждан. По резолюции руководителя исполнитель готовит проект ответа гражданину, после согласования с руководителем предоставляет ответ на бланке с собственноручной подписью на регистрацию в отдел личного приема и работы с общественными организациями.

82. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется сотрудниками отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудниками, согласно должностной инструкции руководителю, осуществлявшему прием.

Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Наро-Фоминского городского округа, отраслевых (функциональных) органах Администрации Наро-Фоминского городского округа и территориальных Управлениях Администрации Наро-Фоминского городского округа (далее – Инструкции по делопроизводству).

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

84. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Наро-Фоминского городского округа 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

85. Глава Наро-Фоминского городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа 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.

86. 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) и территориальных органах Администрации Наро-Фоминского городского округа, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

87. 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 городского округа о рассмотрении обращений граждан.

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

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

90. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, структурного подразделения, отраслевого (функционального) и территориального органа Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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 № 3).

91. Обращение может быть возвращено в государственный орган, структурное подразделение, отраслевой (функциональный) или территориальный орган Администрации Наро-Фоминского городского округа 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.

92. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений осуществляют работники отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

93. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений на личном приеме Главы Наро-Фоминского городского округа, Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа осуществляют сотрудниками отдела личного приема и работы с общественными организациями, и сотрудники, согласно должностной инструкции.

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

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

Продление срока рассмотрения обращений

96. 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.

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

98. Руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа 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 с соответствующим государственным органом.

Оформление ответов на обращения

99. 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 городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области о рассмотрении обращений подписывает Глава Наро-Фоминского городского округа.

Ответы на поручения Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, подписывают Глава Наро-Фоминского городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа.

100. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Наро-Фоминского городского округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

101. 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.

102. 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.

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

104. 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.

105. Ответы заявителям и в федеральные, государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

108. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций, 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.

109. После регистрации на бумажном носителе и в МСЭД ответ отправляется заявителю работником отдела по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Администрацию Наро-Фоминского городского округа или должностному лицу в письменной форме. На поступившее 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Отправки ответов без регистрации не допускается.

110. 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).

111. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций в отделе по работе с обращениями граждан и организаций регистрируются в МСЭД, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

112. 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 отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

113. 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.

114. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут работники отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

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

116. 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.

117. 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.

118. При получении запроса по телефону работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций:

- 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.

119. 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.

120. Отдел личного приема и работы с общественными организациями 2 раза в год готовит и обобщает информационно-аналитические и статистические материалы по личному приему граждан Главой Наро-Фоминского городского округа, Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа и представляет их в отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

121. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их Заместителю Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа - Управляющему делами.

122. 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

123. Должностные лица Администрации Наро-Фоминского городского округа 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.

124. 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.

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

126. 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 городского округа.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации Наро-Фоминского городского округа.

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

127. 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.

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

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

- Главе Наро-Фоминского городского округа;

- Первому заместителю и заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа.

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

131. Глава Наро-Фоминского городского округа, Первый заместитель и заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа проводят личный прием.

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

132. 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;

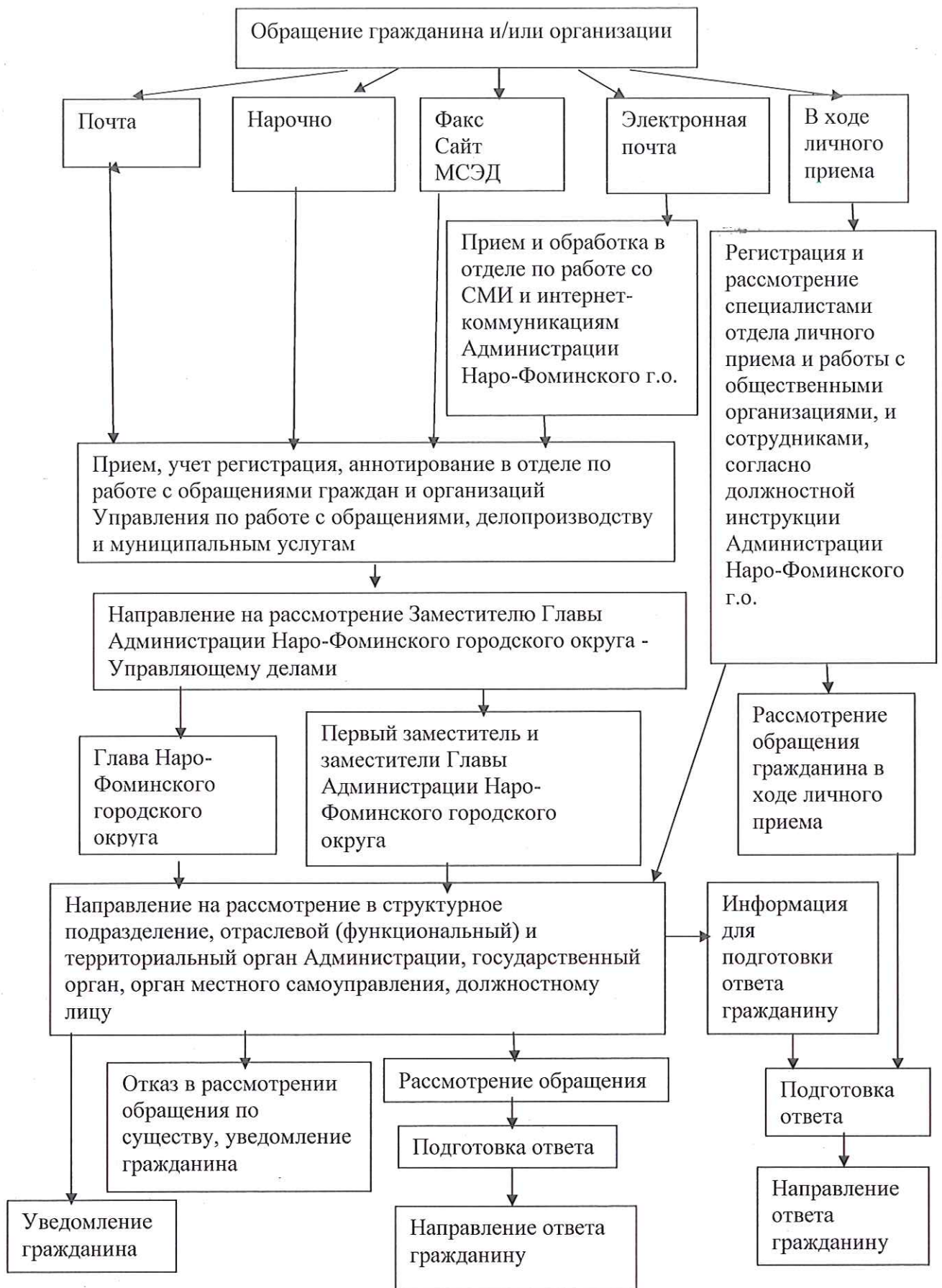
- суть обжалуемого действия (бездействия).

133. Обращение гражданина не рассматривается по существу по основаниям, указанным в п. 36 Регламента.

134. По результатам рассмотрения письменного обращения уполномоченным должностным лицом Администрации Наро-Фоминского городского округа 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 ГОРОДСКОГО ОКРУГА,
МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ПРИЕМНЫХ
ГЛАВЫ НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА,
ПЕРВОГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ ГЛАВЫ И ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

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

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

Приемная Главы Наро-Фоминского городского округа располагается по адресу:
г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 5, каб. 108.

Приемная Первого заместителя и заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа располагается по адресу: г. Наро-Фоминск, ул. Маршала Жукова Г.К., дом 5, каб. 108.

Приемные Заместителей Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа – начальников территориальных управлений г. Наро-Фоминск, г. Апрелевка, г. Верея располагаются по адресам:

- г. Наро-Фоминск, ул. Калинина, д. 8 «а»;
- г. Апрелевка, ул. Ленина, д. 9;
- г. Верея, пл. Советская, д. 2

Справочная по письменным обращениям граждан: 8 (496)34-3-51-81.

Справочная по предварительной записи на прием к Главе Наро-Фоминского городского округа, Первому заместителю и заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа 8 (496)34-4-45-21, 8 (496)34- 4-47-93.

Справочная по предварительной записи на прием к Заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа – начальникам территориальных управлений:

- г. Наро-Фоминск – 8 (496) 34-4-87-54;
- г. Апрелевка –8 (496) 34-5-01-21;
- г. Верея – 8 (496) 34-6-79-56.

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 городского округа
Отдел по рассмотрению обращений граждан и организаций,
каб.19, 1 этаж

Получено

Количество страниц _____

От «__» «__» 20__ г.

Принял: _____ Ф.И.О.

Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00

С 13.00 до 14.00 перерыв

Тел (8496) 34-3-51-81

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Главой Наро-Фоминского городского округа

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
городского округа

**АДМИНИСТРАЦИЯ
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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

от 02.04.2018 № 153-01ТГ-3456/2018

Сидорову А.Н.
ул. Спортивная, д.42, кв.35
пос. Селятино, Московская обл.

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый Анатолий Николаевич!

Ваше обращение в Администрацию Наро-Фоминского городского округа 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 Территориальное управление Селятино Администрации Наро-Фоминского городского округа.

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Заместитель Главы
Администрации Наро-Фоминского
городского округа –
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.
8-496-34-3-51-81

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Герб
Администрации Наро-Фоминского
городского округа

**АДМИНИСТРАЦИЯ
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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

от 02.04.2018 № 153-01ТГ-3456/2018

Территориальное управление Селятино
Администрации Наро-Фоминского
городского округа

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 городского округа.

О направлении обращения в Ваш адрес заявитель извещен.

Приложение на: 5 листах

Заместитель Главы
Администрации Наро-Фоминского
городского округа –
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.
8-496-34-3-51-81

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО
ПО ПОСТАНОВКЕ ОБРАЩЕНИЯ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ

Герб
Администрации Наро-Фоминского
городского округа

АДМИНИСТРАЦИЯ
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
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

от 22.04.2018 № 153-01ТГ-3456/2018

Территориальное управление Селятино
Администрации Наро-Фоминского
городского округа

Извещаем, что обращение Сидорова А.Н., поступившее в Администрацию Наро-Фоминского городского округа из Правительства Московской области от _____ за № _____ поставлено на дополнительный контроль (См. Ваш ответ по рассмотрению письма от _____ № _____), в связи с чем просим до 20.05.2018 проинформировать об окончательном разрешении обращения заявителя.

Заместитель Главы
Администрации Наро-Фоминского
городского округа –
Управляющий делами

Е.А. Петрова

Иванова О.Б.
8-496-34-3-51-81