



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.02.2016 № 0407/20-02/2016

Об утверждении Регламента рассмотрения
обращений граждан в Администрации Чеховского
муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района (прилагается).

2. Постановление Администрации Чеховского муниципального района от 29.06.2012 № 770/20-2 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района» признать утратившим силу.

3. Организационному отделу Администрации Чеховского муниципального района (Шукина О.А.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Администрации Чеховского муниципального района Смирнову Г.Б.

Руководитель Администрации
Чеховского муниципального
района

М.В. Кононова



DIRECTUM-25360-353258

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Чеховского муниципального района
от 26.02.2016 № 0407/20-02/2016

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского муниципального района

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района и определяет сроки и последовательность административной процедуры при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Чеховского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- 5) Уставом Чеховского муниципального района.

3. В Администрации Чеховского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам местного значения, находящимся в ведении Чеховского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, Уставом Чеховского муниципального района, и вопросам, связанным с осуществлением отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Московской области, а также по вопросам осуществления части полномочий по решению вопросов местного значения поселений, входящих в состав муниципального района, переданных на основании соответствующих соглашений, исполнения полномочий исполнительно-распорядительного органа города Чехова, возложенных на Администрацию муниципального района.



4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема (Блок-схема рассмотрения обращения гражданина приведена в приложении 1 настоящего Регламента).

5. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан, поступающим в Администрацию Чеховского муниципального района, осуществляет служба по работе с обращениями граждан Администрации Чеховского муниципального района (далее – служба по работе с обращениями граждан).

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- 1) непосредственно в службе по работе с обращениями граждан;
- 2) с использованием средств телефонной связи;
- 3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации.

7. Информация о местонахождении Администрации Чеховского муниципального района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны службы по работе с обращениями граждан, днях и времени личного приема граждан Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, заместителей Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, порядке записи на личный прием, а также требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещается:

- 1) на официальном Интернет-сайте Администрации Чеховского муниципального района (<http://www.chekhov-city.ru>);
- 2) на информационном стенде в месте приема письменных обращений на первом этаже Администрации Чеховского муниципального района.

8. При ответах на телефонные звонки сотрудники службы по работе с обращениями граждан подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании службы, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника службы по работе с обращениями граждан, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан

9. Рассмотрение письменного обращения граждан, поступившее в Администрацию Чеховского муниципального района или Руководителю Администрации Чеховского муниципального района, осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации Чеховского муниципального района, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

10. 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, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, решением Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, заместителем Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. Руководитель Администрации Чеховского муниципального района и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

13. Обращение в письменной форме должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация Чеховского муниципального района (или должно быть адресовано Руководителю Администрации Чеховского муниципального района), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина (отчество – при наличии), почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию,



имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин 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 Чеховского муниципального района

15. Личный прием граждан в Администрации Чеховского муниципального района ведут Руководитель Администрации Чеховского муниципального района, заместители Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, руководители структурных подразделений Администрации Чеховского муниципального района.

16. Непосредственную организацию личного приема Руководителя Администрации Чеховского муниципального района осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

17. Предварительная запись на личный прием к Руководителю Администрации Чеховского муниципального района производится заведующим службы по работе с обращениями граждан или сотрудником службы, замещающим его. Запись на личный прием производится по понедельникам с 09.00 до 13.00, средам с 09.00 до 13.00, четвергам с 14.00 до 17.00.

18. В случае повторного обращения гражданина сотрудником службы по работе с обращениями граждан осуществляется подборка всех имеющихся материалов по обращениям заявителя, ранее направленным в Администрацию Чеховского муниципального района. Материалы по ранее поступившим обращениям гражданина по данному вопросу предоставляются руководителю, ведущему личный прием.

19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Чеховского муниципального района, при записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. Прием граждан заместителями Руководителя Администрации Чеховского муниципального района проводится по предварительной записи в соответствии с графиком. Организация личного приема заместителями Руководителя Администрации Чеховского муниципального района осуществляется через приемные заместителей.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

21. Помещения, предназначенные для рассмотрения обращений граждан 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».

22. Места ожидания приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, информационными стендами, канцелярскими принадлежностями для оформления письменных обращений.

23. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системой кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Результат рассмотрения обращений

24. Результатом рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Результатом рассмотрения обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений

25. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа 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 Чеховского муниципального района или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

26. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается обратившемуся гражданину.

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

28. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений граждан

29. Все сотрудники Администрации Чеховского муниципального района, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

30. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме или в форме



электронного документа в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

31. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения начальнику своего структурного подразделения или отраслевого (функционального) органа по акту (приложение № 2 к настоящему Регламенту). При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Руководитель Администрации Чеховского муниципального района.

III. Административные процедуры

Последовательность действий (процедур)

32. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка обращения;
- 2) регистрация и аннотирование обращения;
- 3) направление обращения на рассмотрение;
- 4) постановка обращения на контроль;
- 5) рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации Чеховского муниципального района;
- 6) личный прием граждан;
- 7) продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- 8) оформление ответа на обращение граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 10) порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

Прием и первичная обработка обращений в письменной форме или в форме электронного документа

33. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию Чеховского муниципального района, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного

самоуправления, в том числе по межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД) для рассмотрения по поручению.

34. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его официальным представителем (по нотариальной доверенности), поступить по почте, по телеграфу, по факсу, по электронной почте, иным способом.

35. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками службы по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового или электронного адреса для ответа.

36. Каждому заявителю выдается расписка установленной формы с указанием реквизитов документа (регистрационного номера и даты регистрации обращения), наименования принятых документов, краткого содержания, должности и Ф.И.О. сотрудника службы по работе с обращениями граждан, принявшего обращение, телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

37. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием и первичную обработку обращений в письменной форме, поступающих непосредственно от граждан:

1) проверяет обращения на соответствие требованиям, предъявляемым к обращениям в письменной форме граждан;

2) проверяется наличие и состав (комплектность) исходных документов, предоставляемых заявителем к письменному заявлению (при необходимости).

3) выдает обратившемуся гражданину расписку установленной формы.

38. Обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел Администрации Чеховского муниципального района (далее – общий отдел).

39. Сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) передает невскрытыми письма, поступившие от граждан в адрес Администрации Чеховского муниципального района, для первичной обработки и регистрации в службу по работе с обращениями граждан под подпись в журнале передачи писем;

3) в случае если на поступившем письме указаны фамилия, имя, отчество или должность сотрудника Администрации Чеховского муниципального района, которому оно адресовано, передает письмо невскрытым указанному адресату под подпись в журнале передачи писем.



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

4) специалист общего отдела, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику общего отдела), и действует в соответствии с памяткой о мерах безопасности при приеме корреспонденции.

40. При передаче общим отделом обращений граждан, присланных по почте, сотрудник службы по работе с обращениями граждан:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

2) прикладывает к письму поступившие документы;

3) в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Чеховского муниципального района нет», ставит дату и личную подпись, справку прилагает к поступившим документам;

4) 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, составляет акт в 2-х экземплярах: первый остается в службе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

41. В случае поступления писем, направленных из органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, содержащие поручения или просьбы о рассмотрении обращений граждан, учитываются в общем отделе и в тот же день передаются под расписку в службу по работе с обращениями граждан.

42. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются общим отделом и передаются для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

43. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на официальный Интернет-сайт или электронную почту Администрации Чеховского муниципального района, передаются на регистрацию в службу по работе с обращениями граждан.



44. Обращения граждан в адрес должностных лиц Администрации Чеховского муниципального района через местные средства массовой информации анализируются организационным отделом и передаются для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

45. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений в службу по работе с обращениями граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

46. Все поступившие в службу по работе с обращениями граждан обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются с использованием системы электронного документооборота «DIRECTUM» (далее - СЭД «DIRECTUM»). Обращения в письменной форме, поступающие непосредственно от граждан, регистрируются при приеме обращения сотрудником, принявшим обращение.

Обращения, присланные по почте, факсу, по электронной почте, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

47. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, осуществляющий регистрацию и аннотирование обращения:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Чеховского муниципального района, служба по работе с обращениями граждан», с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) заносит в регистрационную карточку данные о заявителе: фамилию, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес и контактный телефон. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, резолюции собраний и митингов;

3) составляет аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

4) проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в текущем архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. В случае если обращение повторное, в



карточке делается отметка, а в аннотации указываются реквизиты предыдущего обращения;

5) отмечает тип доставки обращения. Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

6) заполняет тематический классификатор обращений граждан;

7) сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами в доступном формате.

48. Обращения граждан, поступившие по МСЭД, регистрируются в службе по работе с обращениями граждан.

49. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращений на рассмотрение

50. Зарегистрированные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в течение 2-х дней со дня регистрации Руководителю Администрации Чеховского муниципального района.

Обращения, в том числе поступившие по МСЭД, по которым имеются поручения Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, содержащие поручения или просьбы о рассмотрении обращений граждан, в течение 1-го дня со дня регистрации направляются на рассмотрение Руководителю Администрации Чеховского муниципального района.

51. Руководитель Администрации Чеховского муниципального района, после ознакомления с письмом, в регистрационной карточке ставит резолюцию и указывает исполнителя.

52. Обращение гражданина с резолюцией передается в службу по работе с обращениями граждан.

53. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство:

1) создает первое поручение в регистрационной карточке, заносит резолюцию Руководителя Администрации Чеховского муниципального района, фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

2) ставит обращение на контроль, направляет на рассмотрение исполнителю первым поручением в СЭД «DIRECTUM».

54. В случае если обращения содержат вопросы, не входящие в компетенцию Администрации Чеховского муниципального района, они пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в



орган, компетентный решать вопросы, поставленные в обращении, с уведомлением заявителя о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

55. Решение о направлении обращения по принадлежности принимается руководителем с учетом следующих особенностей:

1) в случае если вопрос, изложенный в обращении, относится к вопросам местного значения поселений согласно действующему законодательству, обращение может быть направлено, в том числе с контролем, в орган местного самоуправления соответствующего поселения Чеховского муниципального района;

2) в случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления поселений и не удовлетворен принятым решением либо обжалует действия этих органов, обращение подлежит рассмотрению органами местного самоуправления Чеховского муниципального района;

3) в случае если вопрос, изложенный в обращении, находится в ведении государственных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, обращение может быть направлено в соответствующий государственный орган по принадлежности.

56. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписываются заместителем Руководителя Администрации Чеховского муниципального района. Уведомления заявителям о переадресации обращений подписываются руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках (приложения № 3, № 4, № 5 к настоящему Регламенту).

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

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

59. Результатом выполнения действий по передаче обращений на рассмотрение является: направление обращения, поступившего по МСЭД, Руководителю Администрации Чеховского муниципального района, либо должностному лицу, которому оно адресовано в форме электронного документа; направление первого поручения, в соответствии с резолюцией



Руководителя Администрации Чеховского муниципального района в карточке обращения, в СЭД «DIRECTUM» должностным лицам, в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Чеховского муниципального района в форме электронного документа после постановки обращения на контроль, либо направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

Постановка обращений граждан на контроль

60. Постановку обращений граждан на контроль осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

61. На контроль ставятся все обращения граждан, за исключением:

1) обращений, не являющихся заявлениями, жалобами, не содержащих конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления; письма, присланные для сведения; копии исковых заявлений и т.п.);

2) обращений, не соответствующих требованиям, предъявляемым к обращению в письменной форме или в форме электронного документа;

3) обращений, указанных в пункте 25 настоящего Регламента.

62. На особый контроль ставится исполнение поручений Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

63. Перед направлением на рассмотрение контрольных обращений в СЭД «DIRECTUM» с сокращенным сроком рассмотрения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы, ставится отметка особого контроля в первом поручении.

Все оригиналы обращений, полученные по инициативе исполнителей под подпись в реестре обращений граждан, должны быть возвращены в службу по работе с обращениями граждан для последующего хранения в текущем архиве в течение 5 лет.

64. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях
и отраслевых (функциональных) органах Администрации
Чеховского муниципального района

65. Поступившие в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации Чеховского муниципального района обращения в письменной форме или в форме электронного документа



рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в службе по работе с обращениями граждан, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

66. Должностное лицо, которому направлено на рассмотрение обращение, вправе поручить его рассмотрение структурному подразделению, отраслевому (функциональному) органу Администрации Чеховского муниципального района, конкретному должностному лицу поручением.

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

67. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким соисполнителям, ответственный исполнитель, указанный в поручении, вправе не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения запросить у соисполнителей необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а соисполнители обязаны предоставить материалы. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель.

68. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Чеховского муниципального района, которому поручено рассмотрение обращения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

2) запрашивает в случае необходимости в установленном законом порядке необходимые для рассмотрения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, службой по работе с обращениями граждан;

5) уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.



69. Должностное лицо, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней представить 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.

70. 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.

71. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации Чеховского муниципального района, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 25 настоящего Регламента.

Исполнитель уведомляет гражданина об отказе в рассмотрении его обращения в течение 15 дней со дня регистрации обращения в форме электронного документа, в письменной форме в службе по работе с обращениями граждан.

72. 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.

73. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело заместителем Руководителя Администрации Чеховского муниципального района.

74. Обращения граждан, поступающие через средства массовой информации, рассматриваются как обычные обращения. Ответы на обращения, поступающие через средства массовой информации, передаются в организационный отдел для отправки в редакцию после согласования с Руководителем Администрации Чеховского муниципального района, заместителем Руководителя Администрации Чеховского муниципального района.

75. Обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Чеховского муниципального района по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рассматриваются как обычные обращения. Ответ на обращения граждан, поступивших по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется исполнителем по адресу электронной почты или службой по работе с обращениями граждан по почтовому адресу, если он был указан в обращении.

76. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации



Чеховского муниципального района является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответов заявителям.

Личный прием граждан

77. При предварительной записи на личный прием Руководителя Администрации Чеховского муниципального района гражданин излагает суть своего обращения в письменной форме. К обращению могут быть приложены документы, обосновывающие и подтверждающие доводы гражданина.

78. Сотрудник, осуществляющий предварительную запись на личный прием:

1) вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган, либо должностному лицу Администрации Чеховского муниципального района.

2) регистрирует обращение гражданина в СЭД «DIRECTUM» в журнале «Личный прием» в соответствии с пунктом 47 настоящего Регламента;

3) сообщает обратившемуся гражданину дату и время личного приема;

4) осуществляет подборку всех имеющихся в службе по работе с обращениями граждан материалов, касающихся обращений данного заявителя в Администрацию Чеховского муниципального района по указанному вопросу;

5) передает оригиналы обращений Руководителю Администрации Чеховского муниципального района для назначения исполнителя и внесения резолюции в карточки обращений.

79. Подобранные к личному приему материалы передаются под подпись в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Чеховского муниципального района для изучения (при необходимости – с выездом на место) и подготовки информации по указанным в обращении вопросам.

80. Структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Чеховского муниципального района предоставляют необходимую информацию и материалы в службу по работе с обращениями граждан для дальнейшего предоставления руководителю, ведущему личный прием.

81. Личный прием граждан Руководителем Администрации Чеховского муниципального района осуществляется в порядке очередности по списку, формирующемуся исходя из очередности предварительной записи на прием. Право на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны Великой



Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители и лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также беременные женщины.

82. Список граждан на очередной личный прием Руководителя Администрации Чеховского муниципального района формируется с расчетом, чтобы количество записавшихся на прием не превышало 20 человек. Далее осуществляется запись и формируется список на последующие приемы.

83. Руководитель Администрации Чеховского муниципального района, ведущий личный прием, может приглашать должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан.

84. По окончании приема Руководитель Администрации Чеховского муниципального района доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо дает разъяснения о порядке решения вопроса, поставленного в обращении, по существу.

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

86. После завершения личного приема обращения с конкретными поручениями, зафиксированными в карточке, ставятся на контроль службой по работе с обращениями граждан и направляются первым поручением в СЭД «DIRECTUM» должностным лицам, структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам Администрации Чеховского муниципального района для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

87. Обращения с личного приема Руководителя Администрации Чеховского муниципального района рассматриваются в срок до 30 дней с даты проведения личного приема.

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

89. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

90. 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.

91. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Руководитель Администрации Чеховского муниципального района или заместитель Руководителя Администрации Чеховского муниципального района.

92. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольной даты передает ее в организационный отдел Администрации Чеховского муниципального района (далее - организационный отдел) для предоставления руководителю, давшему поручение.

93. О принятом решении о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель обязан уведомить гражданина, направившего обращение.

94. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

95. Ответы на обращения граждан подписывают Руководитель Администрации Чеховского муниципального района, заместители Руководителя Администрации Чеховского муниципального района в пределах своей компетенции в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между ними.

96. Руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Чеховского муниципального района вправе подписывать промежуточные ответы, уведомления о продлении сроков рассмотрения обращений и ответы, в которых гражданин уведомляется о принятии по его обращению правового акта, заключении договора и т.п.

97. Ответы на обращения, по которым имеются поручения Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, а также ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, направляемых депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателем Московской областной Думы, подписывает Руководитель Администрации Чеховского муниципального района, заместитель Руководителя Администрации Чеховского муниципального района. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Чеховского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом.



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

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

100. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации Чеховского муниципального района. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия исполнителя и номер служебного телефона.

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

102. До истечения контрольного срока исполнитель должен направить заявителю ответ об окончательном решении вопроса.

103. После завершения рассмотрения обращения исполнителем прикрепляется в карточке отсканированный ответ, подлинник обращения (если он был получен в службе по работе с обращениями граждан под подпись) с ответом на бумажном носителе передается в организационный отдел. Отправление ответа заявителю до проверки его организационным отделом на соответствие предъявляемым требованиям не допускается.

104. Сотрудник организационного отдела:

1) проверяет правильность оформления ответа, возвращает исполнителю для доработки ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом;

2) заносит в регистрационную карточку дату ответа, дату закрытия и результат рассмотрения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано»);

3) в случае направления гражданину исполнителем промежуточного ответа согласовывает продления срока, но не более чем на 30 дней.

105. После регистрации ответа организационный отдел передает обращения с ответами по реестру в службу по работе с обращениями граждан для отправки ответа заявителю.

106. Ответ на обращение, поступившее по МСЭД, оформляется исполнителем и направляется в форме электронного документа в службу по работе с обращениями граждан для отправки по МСЭД. Ответ на бумажном носителе передается исполнителем в службу по работе с обращениями граждан для отправки заявителю по почте.

107. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Чеховского муниципального района.



Обращения хранятся в службе по работе с обращениями граждан в течение 5 лет.

108. Документы, материалы и их копии, предоставленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию под расписку установленной формы. При этом Администрация Чеховского муниципального района вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

109. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет служба по работе с обращениями граждан.

110. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками службы по работе с обращениями граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

111. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах рассмотрения обращения.

112. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан принимаются с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

113. При получении запроса по телефону сотрудник службы по работе с обращениями граждан называет наименование службы, в которую 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 общения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

114. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан



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

116. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством подготавливаемых ответов осуществляет организационный отдел.

117. Организационный отдел в целях осуществления контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений направляет в структурные подразделения Администрации напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под расписку.

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

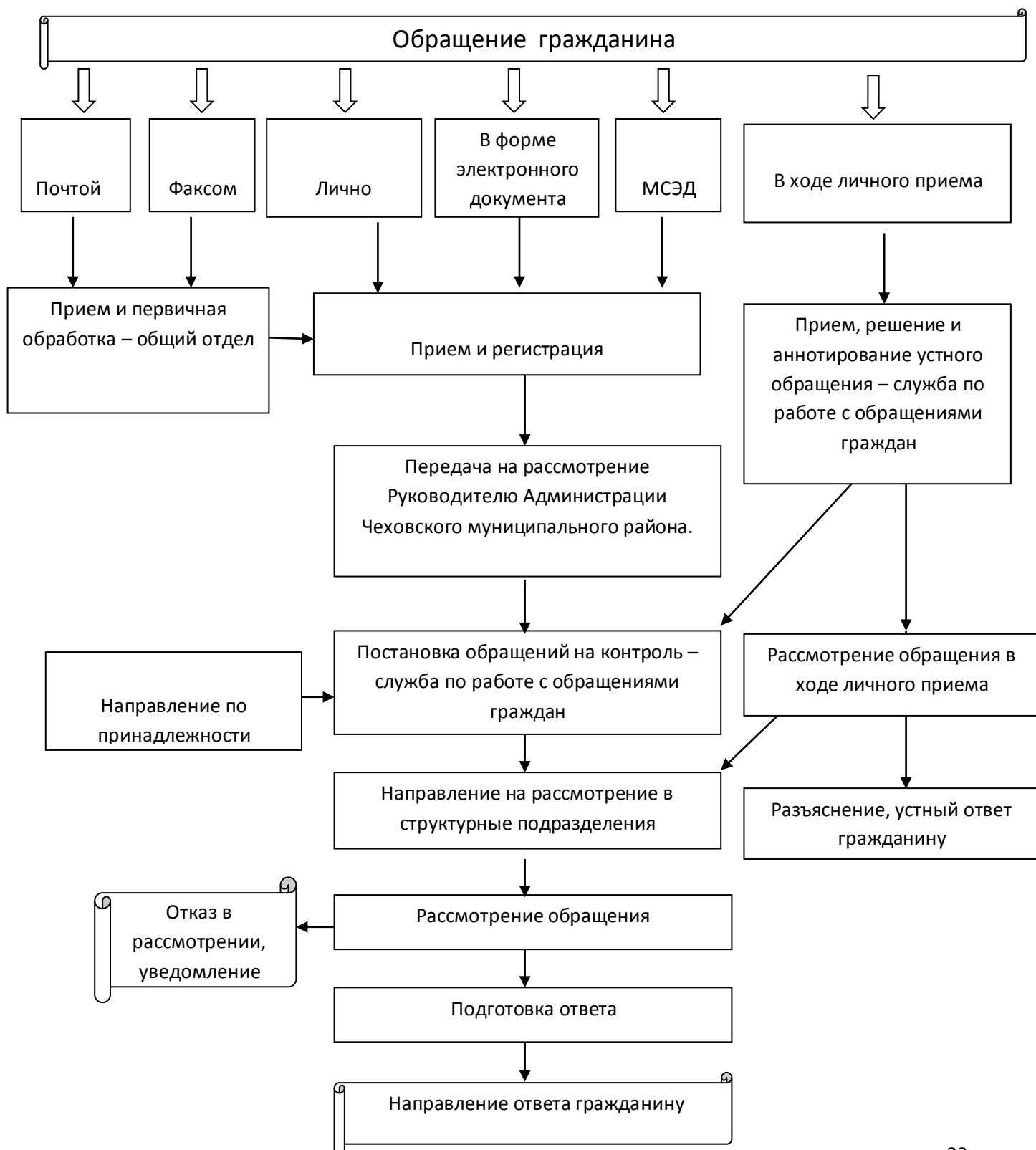
119. Службой по работе с обращениями граждан и организационным отделом регулярно готовятся информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется заместителю Руководителя Администрации Чеховского муниципального района и Руководителю Администрации Чеховского муниципального района.

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

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



Приложение №1
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского
муниципального района



Приложение № 2
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского
муниципального района

Образец

АКТ _____ № _____

Приема - передачи дел по рассмотрению обращений граждан

Основание _____

_____ Сдал(а) _____ Принял(а)
(фамилия, имя, отчество) (фамилия, имя, отчество)

№ п/п	Реквизиты документов	Фамилия заявителя	Количество листов	Примечание
1	2	3	4	5

Составлен в _____ экземплярах

Дела сдал _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Дела принял _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Приложение № 3

24



DIRECTUM-25360-353258

к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского
муниципального района



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142300 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел. 8 (496)72 6-88-77

_____ № _____
_____ от _____

Иванову И.И.
Мира ул., д. 45, кв. 54,
г. Чехов, Московская область

УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Чеховского муниципального района о _____ направленно на рассмотрение в Администрацию сельского поселения Стремилловское (телефон для справок 8(496)727-04-50, 727-91-17). О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Руководитель структурного
подразделения

И.О.Фамилия

И.О.Фамилия исполнителя
номер телефона



DIRECTUM-25360-353258

Приложение № 4
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского
муниципального района



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142300 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел. 8 (496)72 6-88-77

№ _____
на № _____ от _____

Администрация городского
(сельского) поселения

Направляем на рассмотрение обращения Ф.И.О. _____,
поступившее в Администрацию Чеховского муниципального района. О
результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю. О направлении
обращения в Ваш адрес заявитель уведомлен.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Заместитель Руководителя
Администрации

И.О.Фамилия

И.О.Фамилия исполнителя
номер телефона



DIRECTUM-25360-353258

Приложение № 5
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Чеховского
муниципального района



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142300 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел. 8 (496)72 6-88-77

_____ № _____
на № _____ от _____

Администрация городского
(сельского) поселения

В Администрацию Чеховского муниципального района поступило
обращение от _____ ФИО _____ о _____.

В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006
№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» прошу в срок до _____ представить в
управление _____ информацию (документы, материалы и т.д.),
необходимую для рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Заместитель Руководителя
Администрации

И.О.Фамилия

И.О.Фамилия исполнителя
номер телефона



DIRECTUM-25360-353258