

ГЛАВА ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2019

№ 928-П

г. Дмитров

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

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 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 муниципального образования Дмитровского городского округа Московской области постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Дмитровского муниципального района Московской области от 01.11.2017 № 7281-П «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области».

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании и разместить на официальном сайте Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области О.А. Котову.

Глава Дмитровского городского округа
Московской области



И.И. Поночевный

УТВЕРЖДЕН



постановлением Главы
Дмитровского городского округа
Московской области
« 30.08.2019 » 2019 г. № 928-Д

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Дмитровского городского округа Московской области (далее – Регламент рассмотрения обращений граждан) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращение) в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации Дмитровского городского округа Московской области (далее – органы Администрации) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений в Администрации Дмитровского городского округа Московской области (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации 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 муниципального образования Дмитровского городского округа Московской области.

3. Для целей настоящего Регламента рассмотрения обращений граждан используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Сведения размещаются:

- на официальном сайте Администрации (<http://www.dmitrov-reg.ru>) – о местонахождении, почтовом адресе, контактных телефонах Администрации, местонахождении и справочных телефонах Общественной приемной Администрации, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан, а также требования к письменному обращению граждан и обращению, направленному по электронной почте, графики личного приема Главы, первых заместителей и заместителей;

- на информационных стендах Общественной приемной Администрации – о времени и дате приема граждан Главой, первыми заместителями и заместителями Главы Администрации, исполнительными органами государственной власти Московской области, депутатами Совета депутатов Дмитровского городского округа Московской области, графики работы в Приемной правительства Московской области, адвокатов Московской коллегии адвокатов и работников ГКУ МО «Государственное юридическое бюро по Московской области», образцы заполнения письменных обращений.

7. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается гражданам по телефону.

III. Сроки рассмотрения обращений

8. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа отделом по работе с обращениями граждан и обеспечению

документооборота Администрации (далее – отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота) в межведомственной системе электронного документооборота (далее – МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

9. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другие исполнительные органы власти и их должностным лицам по решению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента рассмотрения обращений граждан увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

IV. Личный прием граждан в Общественной приемной Администрации

14. Личный прием граждан в Общественной приемной Администрации (далее – Общественная приемная) проводят Глава Дмитровского городского округа, первые заместители и заместители Главы Администрации.

15. Непосредственную организацию личного приема граждан в Общественной приемной осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

16. Глава Дмитровского городского округа, первые заместители и заместители Главы Администрации ведут личный прием граждан в соответствии с графиками личного приема граждан (далее – графики) на текущий месяц.

17. Графики составляются ежемесячно начальником отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота и утверждаются Главой Дмитровского городского округа. Замены первых заместителей и заместителей Главы Администрации, заявленных в графике, проводятся по согласованию с Главой Дмитровского городского округа.

18. Запись на личный прием к Главе Дмитровского городского округа, первым заместителям и заместителям Главы Администрации производится работником отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота с первого рабочего дня текущего месяца ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничный день - с 9.00 до 17.00.

19. В случае, если во время записи на личный прием в обращении содержатся вопросы решение которых не входит в компетенцию органа Администрации, работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота дает разъяснение гражданину куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. Личный прием граждан Главой Дмитровского городского округа, первыми заместителями и заместителями Главы Администрации производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

23. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота обеспечивается личной настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

24. На входе в здание Общественной приемной Администрации, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

25. Помещение, в котором ведется личный прием граждан, оборудуется:

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

26. Для удобства и комфорта граждан комната ожидания должна быть оснащена информационными стендами, стульями и столами. Граждане, ожидающие личного приема, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

V. Рассмотрение устных обращений граждан в ходе личного приема

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

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

Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны 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.

29. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения в карточке личного приема в МСЭД.

30. На граждан, записанных на личный прием к Главе Дмитровского городского округа, первым заместителям и заместителям Главы Администрации, дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно приложению 2 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

31. В случае повторного обращения, работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота осуществляет подборку всех имеющихся в архиве материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе, первым заместителям и заместителям Главы Администрации, ведущим личный прием.

32. Во время личного приема Главой Дмитровского городского округа, первыми заместителями и заместителями Главы Администрации гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение.

33. По окончании личного приема Глава Дмитровского городского округа, первые заместители и заместители Главы Администрации доводят до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу.

34. После завершения личного приема Главой Дмитровского городского округа, первыми заместителями и заместителями Главы Администрации согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям, зарегистрированным в МСЭД, карточек личного приема.

35. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

36. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

37. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с Номенклатурой дел Администрации.

VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в Администрацию письменное обращение гражданина или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления.

39. Обращение доставляется нарочно (непосредственно гражданином либо его представителем), поступает по почте России, по фельдъегерской связи, по электронной почте, через официальный сайт Администрации, по факсимильной связи, по МСЭД, по МЭДО.

40. Обращения граждан, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

41. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (по другому 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 поверх письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

- в случае отсутствия в конверте письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Дмитровского 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 обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота, второй - приобщается к поступившему обращению.

42. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

43. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится дежурными сотрудниками МКУ «Единая дежурно-диспетчерская и аварийно-спасательная служба» Дмитровского городского округа Московской области, которые передают названные обращения работникам отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленного образца, согласно приложению 3 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан, с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений сотрудниками МКУ «Единая дежурно-диспетчерская и аварийно-спасательная служба» или работниками отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота не делается.

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

- Главы Дмитровского городского округа, первых заместителей и заместителей Главы Администрации Дмитровского городского округа вскрываются в отделе по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота;

- работников Администрации - 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 обеспечению документооборота, не позднее 3 дней со дня получения.

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

45. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

46. Глава Администрации, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

47. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота при регистрации и аннотации обращений:

- производит сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес и (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. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения, от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (доставлено лично, по почте России, электронной почте официального сайта Администрации и т.п.). Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), проставляет дату и номер сопроводительного письма;

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

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- заполняет тематику в соответствии с Типовым Тематическим классификатором обращений граждан в Администрации Дмитровского городского округа Московской области, составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции.

48. Обращения, написанные на иностранных языках, в течение 7 дней со дня регистрации направляются для перевода в отдел внешнеэкономических связей Союза «Дмитровская муниципальная торгово-промышленная палата». Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, в течение 7 дней со дня регистрации, направляются для перевода в Дмитровскую первичную организацию Всероссийского общества слепых.

VIII. Направление обращения на рассмотрение

49. Работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота после составления аннотации принимает решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

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

- в случае если вопрос, поставленный гражданином, относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования;

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

- гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме, направляются ответы с информацией о порядке работы Общественной приемной Администрации;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения согласно приложению 4 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан;

- в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или их должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

50. Сопроводительные письма к обращениям на бумажных носителях, направленные в государственные, федеральные органы и органы местного самоуправления о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

51. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, федеральные органы, другие организации или их должностным лицам, оформляются на утвержденных бланках исходящей документации и подписываются Главой Дмитровского городского округа, первыми заместителями или заместителями Главы Администрации Дмитровского городского округа, в соответствии с приложениями 4 и 5 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

52. Передача обращений в государственные органы и органы местного самоуправления осуществляется через МСЭД.

XI. Рассмотрение обращений в органах Администрации

53. Поступившие в органы Администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

54. Обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место). Для рассмотрения обращения назначается конкретное должностное лицо и подготавливается

проект поручения, который направляется Главе Дмитровского городского округа для утверждения.

55. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15 – дневный срок (при необходимости с выездом на место).

56. Текст поручения может содержать указания по срокам исполнения поручения:

- «незамедлительно» – в течение 1 рабочего дня;
- «весьма срочно» – в течение 2 рабочих дней;
- «срочно» – в течение 3 рабочих дней;
- «оперативно» – в течение 10 рабочих дней;

57. Обращения с резолюцией Главы Дмитровского городского округа передаются через отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота Администрации на исполнение соответствующим должностным лицам.

58. Ответственность за подготовку ответа несет должностное лицо (первый заместитель или заместитель Главы Администрации), являющееся ответственным исполнителем документа.

Ответственный исполнитель обязан назначить ответственного лица (исполнителя), который готовит обобщенный ответ (итоговый документ) по результатам общей работы. На данного исполнителя возлагается координация (в пределах предоставленных полномочий) совместных действий соисполнителей, информирование ответственного исполнителя о ходе выполнения данного поручения и обобщение конечных результатов проведенной работы.

59. Соисполнители не позднее чем за 7 дней до истечения срока исполнения документа, представляют на имя ответственного исполнителя письменные заключения для подготовки обобщенного ответа (итогового документа).

60. В случае, если обобщение ответов соисполнителей может занять значительное время, исполнитель обязан принять организационные меры, в том числе через ответственного исполнителя, по координации действий соисполнителей и получению от них письменных заключений.

61. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-дневный срок направляет по МСЭД в отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота служебное письмо, где обоснованно указывает орган Администрации, в который, по его мнению, следует направить данное обращение.

Решение об изменении резолюции о назначении ответственного исполнителя принимается Главой Дмитровского городского округа.

Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

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

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

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, федеральный орган, другие организации или их должностным лицам в соответствии с приложениями 4 и 5 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

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

IX. Рассмотрение отдельных обращений

63. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, федеральный орган и их должностным лицам в соответствии с его компетенцией.

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

65. Орган Администрации или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

66. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган Администрации 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.

67. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Дмитровского городского округа либо ответственный исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган Администрации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Х. Постановка исполнения обращений на контроль

69. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов Администрации, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в Администрацию обращениям.

70. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы.

71. На контроль ставится исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан, срок рассмотрения которого составляет не более 15 дней.

72. В случае, если в ответе должностного лица содержится информация, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

73. Обращение может быть возвращено органу Администрации, конкретному должностному лицу или иному органу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям с соблюдением срока не более 30 дней со дня регистрации или продлевается, но не более чем на 30 дней.

74. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

XI. Продление срока рассмотрения обращений граждан

75. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

76. Ответственный исполнитель принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Гражданину направляется письмо о продлении срока рассмотрения обращения на бланке Администрации с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса в соответствии с приложением 6 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с данным органом продление срока рассмотрения обращения.

XII. Оформление ответов на обращения

77. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение или уполномоченное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Дмитровского городского округа, первые заместители и заместители Главы Администрации Дмитровского городского округа.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Дмитровского городского округа.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Глава Дмитровского городского округа, первые заместители и заместители Главы Администрации Дмитровского городского округа.

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

79. 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.

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

81. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

82. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

83. Ответы заявителям и в федеральные органы оформляются на утвержденных бланках исходящей документации и подписываются Главой Дмитровского городского округа, первыми заместителями и заместителями Главы Администрации Дмитровского городского округа, в соответствии с приложениями 7 и 8 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

85. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом рассмотрения обращений граждан, возвращаются отделом по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

86. Ответы на обращения, оформляются на соответствующих бланках и подписываются Главой Дмитровского городского округа либо иным лицом, являющимся ответственным исполнителем в пределах своей компетенции.

87. Все ответы, в обязательном порядке подлежат регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота.

88. Рассылка исходящей корреспонденции осуществляется исполнителем документа:

- через МСЭД (участникам МСЭД);
- по электронной почте;
- письмом посредством почты России (простым или заказным отправлением);
- нарочно.

89. После завершения рассмотрения письменного обращения работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота в МСЭД указывает результаты рассмотрения обращения («Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано», «С выездом на место»), снимает контроль за рассмотрением обращения с ответственного исполнителя.

90. Ответ на бумажном носителе прикладывается к обращению гражданина, в правом верхнем углу указывается номер «Тома» и регистрационный номер самого обращения.

91. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с Номенклатурой дел Администрации, а также с требованиями Инструкции по делопроизводству Администрации.

ХIII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

92. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота при обращении по справочным телефонам отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота или при личном обращении в Общественную приемную Администрации.

93. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

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

94. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 9.00 до 17.00.

95. При ответе на входящий телефонный звонок работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота:

- 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 назначенные день и время, к указанному сроку работник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

ХIV. Контроль рассмотрения обращений

96. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений работниками органов Администрации, осуществляется руководителями этих органов Администрации.

97. Отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению документооборота еженедельно под подпись представляет первым заместителям и заместителям Главы Администрации перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений, согласно приложению 9 к настоящему Регламенту рассмотрения обращений граждан.

XV. Ответственность работников органов Администрации при рассмотрении обращений

98. Работники органов Администрации несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

99. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях работниками органов Администрации. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

100. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности работник органа Администрации обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению руководителя данного органа.

XVI. Порядок обжалования

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

Приложение 1
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан

Сведения

**о местонахождении, почтовом адресе, контактных телефонах
Администрации Дмитровского городского округа Московской области,
местонахождении и справочных телефонах Общественной приемной
Администрации Дмитровского городского округа Московской области**

Администрация Дмитровского городского округа Московской области располагается по адресу: ул. Советская, д. 2, г. Дмитров, Дмитровский городской округ, Московская область, 141800.

Почтовый адрес Администрации Дмитровского городского округа Московской области: ул. Советская, д. 2, г. Дмитров, Дмитровский городской округ, Московская область, 141800.

Общественная приемная Администрации Дмитровского городского округа Московской области располагается по адресу: ул. Вокзальная, д. 18, г. Дмитров, Дмитровский городской округ, Московская область, 141800.

Номер справочного телефона по письменным обращениям: 8(496)221-98-05 доб. 1117.

Номер справочного телефона личного приема граждан:
8(496)221-98-04, 8(496)221-98-05 доб. 1314.

Приложение 2
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№квлп- от

Срок исполнения:

Заявитель:

Адрес:

Содержание:

Тематика:

Дата приема:

Прием проводит:

Резолюция: _____

(подпись)

Приложение 3
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Отдел по работе с обращениями граждан и обеспечению
документооборота**

**ул. Советская, д. 2, г. Дмитров, Дмитровский городской округ,
Московская область, 141800**

РАСПИСКА

Дата приема обращения _____

Количество принятых листов _____

Телефон для справок: 8(496)221-98-05 доб. 1117

Приложение 4
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800

Тел. +7(49622)1-98-05 факс: 7(49622)3-69-71
e-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

В организацию

Копия: Заявителю

Для сведения

Уважаемый Иван Иванович!

Направляем Вам по принадлежности обращение гр. Иванова Ивана Ивановича дата _____ № _____, поступившее в адрес Администрации Дмитровского городского округа Московской области для рассмотрения и ответа автору в установленные законом сроки.

Заявителю сообщается для сведения.

Приложение на _____ л. в _____ экз. только в первый адрес.

Заместитель Главы Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области

И.О. Ф.

И.И. Иванов
8(496)111-11-11 доб. 1111

Приложение 5
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан



**ГЛАВА
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800

тел.: +7 (49622) 1-98-05 факс: 8(49622) 3-69-71
e-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

В организацию

Копия: Заявителю

Для сведения

Уважаемый Иван Иванович!

Направляем Вам по принадлежности обращение гр. Иванова Ивана Ивановича дата _____ № _____, поступившее в адрес Главы Дмитровского городского округа Московской области для рассмотрения и ответа автору в установленные законом сроки.

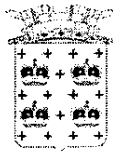
Заявителю сообщается для сведения.

Приложение на _____ л. в _____ экз. только в первый адрес.

Глава Дмитровского городского округа
Московской области

И.О. Ф.

Приложение 6
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800

Тел. +7(49622)1-98-05 факс: 7(49622)3-69-71
e-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

Заявителю
Адрес:

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение дата _____ № _____, поступившее в адрес Администрации Дмитровского городского округа Московской области, сообщаем, что срок рассмотрения продлен до ДД.ММ.ГГГГ в связи с _____.

Приложение на ___ л. в ___ экз. только в первый адрес.

Заместитель Главы Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области

И.О. Ф.

Приложение 7
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800

Тел. +7(49622)1-98-05 факс: 7(49622)3-69-71
e-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

Заявителю
Адрес:

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение дата ___ № ___, поступившее в адрес
Администрации Дмитровского городского округа Московской области,
сообщаем: _____.

Приложение на ___ л. в ___ экз.

Заместитель Главы Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области

И.О. Ф.

Приложение 8
к Регламенту
рассмотрения обращений
граждан



**ГЛАВА
ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800

тел.: +7 (49622) 1-98-05 факс: 8(49622) 3-69-71
e-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

Заявителю
Адрес:

Уважаемый Иван Иванович!

В ответ на Ваше обращение дата _____ № _____, поступившее в адрес
Главы Дмитровского городского округа Московской области,
сообщаем: _____.

Приложение на _____ л. в _____ экз.

Глава Дмитровского городского округа
Московской области

И.О. Ф

