



Г Л А В А
ВОЛОКОЛАМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 23.04.2024

№ 290

г. Волоколамск

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации Волоколамского городского округа

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

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Волоколамского городского округа.

2. Признать утратившими силу:

- постановление главы Волоколамского муниципального района от 21.07.2015 № 1530 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Волоколамского муниципального района»;

- постановление главы Волоколамского муниципального района от 03.10.2018 № 1319 «О внесении изменений в постановление главы Волоколамского муниципального района от 21.07.2015 № 1530»;

- постановление главы Волоколамского городского округа от 02.04.2020 № 220 «О внесении изменений в постановление главы Волоколамского муниципального района от 21.07.2015 № 1530 (с изменениями от 03.10.2018 № 1319)».

3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании и разместить на официальном информационном Интернет-сайте администрации Волоколамского городского округа Московской области (<http://volok-go.ru>).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника

Организационно-контрольного управления администрации Волоколамского городского округа Смирнова Е.А.

Временно исполняющий полномочия главы
Волоколамского городского округа

Н.Ю. Козлова

УТВЕРЖДЕН
постановлением главы
Волоколамского городского
округа Московской области
от _____ № _____

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации
Волоколамского городского округа

Общие положения

1. Настоящий Регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Волоколамского городского округа (далее - Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

- 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 о 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 Волоколамского городского округа;
- настоящим Регламентом.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляют глава Волоколамского городского округа (далее – глава городского округа), первый заместитель главы, заместители главы Волоколамского городского округа (далее – первый заместитель главы, заместитель главы), руководители и работники органов Администрации.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам местного значения, определенным соответствующим законодательством Российской Федерации.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, а также устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе личного приема, назначенного и проведенного в соответствии с настоящим Регламентом.

Регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:
- непосредственно в органах Администрации;

- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменным обращениям, размещаются:

- на официальном информационном Интернет-сайте Администрации (<http://volok-go.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам и размещается:

- на официальном информационном Интернет-сайте Администрации (<http://volok-go.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан;
- на информационном стенде в фойе первого этажа здания Администрации;
- в средствах массовой информации.

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

Сроки рассмотрения письменных обращений

10. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их полномочиями, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию или должностному лицу.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен главой городского округа, либо уполномоченным заместителем главы, 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, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. Глава городского округа при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Требования к обращениям в письменной форме или в форме электронного документа граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

15. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

Условия, сроки и время проведения личного приема граждан в Администрации

17. Личный прием граждан в Администрации ведут глава городского округа, первый заместитель главы, заместители главы, руководители органов Администрации.

18. Глава городского округа, первый заместитель главы, заместители главы ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным, в соответствии с п. 19 настоящего Регламента, графиком приема и несут ответственность за его организацию. Руководители органов Администрации ведут прием граждан в соответствии с графиком работы подразделения.

19. График приема граждан руководителями Администрации составляется отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан Организационно-контрольного управления Администрации (далее – Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан) ежемесячно и утверждается главой городского округа. Замены руководителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с главой городского округа.

20. Непосредственную организацию личного приема граждан главой городского округа осуществляет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан. Организацию приема граждан первым заместителем, заместителями главы осуществляют сотрудники структурных подразделений, назначенные ответственными за личный прием по курируемым вопросам.

21. Предварительная запись на личный прием к главе городского округа производится работниками Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Запись на прием к главе городского округа осуществляется после проработки вопросов профильными заместителями главы округа. Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

22. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах

доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается на официальном информационном Интернет-сайте Администрации и на информационных стендах в здании Администрации.

23. В общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Московской области (далее – общественная приемная) проводится личный прием граждан (в том числе в режиме видеосвязи) представителями исполнительных органов государственной власти Московской области и должностными лицами Администрации в соответствии с графиком.

24. Информация о приеме граждан представителями исполнительных органов государственной власти Московской области и должностными лицами Администрации размещается на официальном информационном Интернет-сайте Администрации, в средствах массовой информации, а также на информационном стенде в здании Администрации.

Непосредственную организацию личного приема граждан уполномоченными лицами государственных органов осуществляет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

25. Личный прием граждан главой городского округа производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

26. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

27. Рабочие места сотрудников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

28. На информационном стенде Администрации размещается информация о режиме работы.

29. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

30. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- оформлены информационными стендами.

Результат рассмотрения обращений граждан

31. Результатом рассмотрения обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или ответа в электронном виде.

32. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно

в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

33. 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 в соответствии с его компетенцией.

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

Администрация, ее 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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном информационном Интернет-сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном информационном Интернет-сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на

котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Ответственность работников при рассмотрении обращений

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

35. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе административную, а также дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

37. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

Рассмотрение обращений

38. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

39. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с

сопроводительным документом из других органов и организаций для рассмотрения по поручению.

40. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, через официальный информационный Интернет-сайт Администрации (<http://volok-go.ru>).

41. Обращения граждан, присланные по почте, поступившие по факсу, телеграфу, в форме электронного документа на официальный информационный Интернет-сайт Администрации и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

42. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации Волоколамского городского округа нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

43. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан), начальнику Организационно-контрольного управления Администрации и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию.

44. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение 2 к Регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, наличия приложений и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Каким-либо отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа.

45. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы городского округа, первого заместителя главы, заместителей главы, передаются адресату невскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

46. Поступившие в Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

47. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

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

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

48. Сотрудники, осуществляющие аннотацию обращений:

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

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

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей.

49. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и направление его на рассмотрение по МСЭД должностному лицу.

Направление обращения на рассмотрение

50. После составления аннотации сотрудник Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан направляет на рассмотрение главе городского округа, первому заместителю главы, заместителю главы (для резолюции исполнителю);

- в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа местного самоуправления или должностного лица, 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. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов

и других организаций, возвращаются в направившую организацию;

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

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы органа местного самоуправления, а обращения списываются «В дело» как исполненные;

- запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в орган Администрации, обладающий данной информацией.

51. К обращениям, направляемым на рассмотрение в иные органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, ответственными работниками Администрации оформляются и подписываются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации, в исключительных случаях на бланке подразделения Администрации, которому было поручено рассмотрение обращения;

- сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, уведомления заявителям подписываются, как правило, первым заместителем главы, заместителем главы, начальником Организационно-контрольного управления Администрации.

52. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем (после резолюции главы городского округа, первого заместителя главы или заместителя главы) в органы Администрации, направление обращения для рассмотрения в другие органы и организации в соответствии с их компетенцией.

Рассмотрение обращений в органах Администрации

53. Поступившие из Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан в органы Администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

54. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае готовится поручение) либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

55. Поручение должно содержать: наименование органа, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

56. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется

в 15-дневный срок (при необходимости с выездом на место).

57. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дается другим органам и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, соответствующий орган Администрации оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

58. Контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящие органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

59. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

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

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

60. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает это обращение в Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

61. 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.

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.

63. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 33 настоящего Регламента.

64. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка и направление ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы и организации поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

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

66. На каждого гражданина, обратившегося на прием к руководителю, заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема граждан в Администрации, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Администрацию, а также фамилия должностного лица, ведущего прием, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения сотрудник Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием.

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

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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

69. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

70. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан оформляет рассылку документов исполнителям через МСЭД. Копия карточки с приема заявителю не выдается.

По истечении срока исполнения сотрудник Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан в учетной карточке указывает результат рассмотрения поручения («Положительно», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, подпись.

71. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

72. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в структурное подразделение.

Постановка обращений граждан на контроль

73. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных)

обращений одного и того же гражданина.

74. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

75. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений. Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней.

76. В случае, если в ответе, полученном от органа местного самоуправления, другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

77. Обращение может быть возвращено в орган местного самоуправления, другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

78. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, предварительное напоминание о сроках рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

79. В исключительных случаях, а также в случаях 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. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

80. Если контроль рассмотрения обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан

81. Ответы на обращения граждан подписывают глава городского округа, первый заместитель главы, заместители главы и иные должностные лица в пределах своих полномочий.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского округа.

Ответы на поручения заместителей Председателя Правительства Московской области, министров Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области подписывает глава городского округа либо лицо, исполняющее его обязанности.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

82. Текст ответа 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 для их решения.

83. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об изменении наименования здания и др.). Экземпляр данного правового акта с сопроводительным письмом направляется заявителю.

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

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

86. Письменные ответы на обращения граждан должны в обязательном порядке визироваться начальником отдела юридической службы Администрации или лицом, исполняющим его обязанности.

87. После регистрации ответа в МСЭД сотрудник Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан осуществляет его отправку Почтой России с ведением реестра переданных для отправки писем. Если в обращении гражданина указан адрес электронной почты, отправка ответа осуществляется в электронном виде. Отправка ответов без регистрации в Отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан не допускается.

88. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

89. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

90. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

91. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан. Справки гражданам предоставляются сотрудниками Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан при обращении по справочному телефону или при личном обращении.

92. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема должностными лицами Администрации.

93. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

94. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

96. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

97. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Контроль за рассмотрением обращений

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

99. Текущий контроль соблюдения последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями органов Администрации.

100. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями органов Администрации.

Обжалование решения, принятого по обращению

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

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ, АДРЕСЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛОКОЛАМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ

Администрация Волоколамского городского округа располагается по адресу:
Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.5.

Почтовый адрес администрации Волоколамского городского округа:
Революционная ул., д.5, г. Волоколамск, Московская область, 143600.

Официальный сайт администрации Волоколамского городского округа:
<http://volok-go.ru>

Адрес электронной почты администрации Волоколамского городского округа:
volokolamsk@avmrmo.ru

Номер справочного телефона по вопросам рассмотрения обращений и для записи
граждан на личный прием: 8(496-36)2-11-88.

РАСПИСКА
Администрация Волоколамского
городского округа

Отдел делопроизводства и работы с
обращениями граждан Организационно-
контрольного управления администрации

(Заявитель)

(Исх. №)

Кол-во листов _____

Дата принятия _____ 20 ____ г.

Тел. 8(49636)2-11-88; 2-12-15

(Ф.И.О. сотрудника)

(подпись)