



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА РОШАЛЬ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18.04.2018 № 260  
г. Рошаль

Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан", Уставом городского округа Рошаль Московской области и в целях совершенствования деятельности Администрации городского округа Рошаль по работе с обращениями граждан

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль (прилагается).
2. Общему отделу Администрации городского округа Рошаль (Маслова Е.И.) обеспечить размещение настоящего постановления в газете «Рошальский вестник» и на официальном сайте городского округа Рошаль.
3. Признать утратившими силу:
  - постановление Главы городского округа Рошаль от 19.12.2007 №524 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль»;
  - постановление Главы городского округа Рошаль от 03.10.2008 №372 «О внесении изменений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль»;
  - постановление Главы городского округа Рошаль от 03.04.2009 №116 «О внесении изменений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации городского округа Рошаль Шарварко Е.А.

Глава городского округа



А.В. Артюхин

18.04.2018

Утвержден  
постановлением Администрации  
городского округа Рошаль  
от 11.08.2017 № 260

## РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА РОШАЛЬ

### I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Рошаль и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращения граждан, правила ведения делопроизводства.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:  
Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";

Уставом Московской области;

Уставом городского округа Рошаль Московской области.

3. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования городского округа Рошаль Московской области, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между Администрацией и органами государственной власти Московской области.

4. Рассмотрение обращений производится Главой городского округа Рошаль, заместителями Главы Администрации городского округа Рошаль и руководителями органов Администрации, которые в пределах их полномочий вправе:

4.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

4.2. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц.

4.3. Привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов.

4.4. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

4.5. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям.

4.6. Поручать рассмотрение обращений другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных законодательством.

5. Ведение делопроизводства по обращениям осуществляет общий отдел Администрации (далее – общий отдел), который регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях.

## II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

6. Информация о порядке рассмотрения обращения граждан предоставляется:

- 1) непосредственно в общем отделе;
- 2) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- 3) 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 городского округа Рошаль, полном почтовом адресе, контактных телефонах, днях и времени личного приема граждан Главой городского округа Рошаль, заместителями Администрации городского округа Рошаль, порядке записи на личный прием, а также требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- 1) на официальном Интернет-сайте Администрации городского округа Рошаль (<http://roshaladm.ru/>);
- 2) на информационном стенде в Администрации городского округа Рошаль.

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

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

### Срок рассмотрения письменных обращений граждан

9. Рассмотрение письменного обращения граждан, поступившего в Администрацию городского округа Рошаль, осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации городского округа Рошаль, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также в случае необходимости проведения специальной проверки решением Главы городского округа Рошаль, заместителем Главы Администрации городского округа Рошаль, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. Глава городского округа Рошаль и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

### Требования к письменному обращению граждан

13. Обращение в письменной форме должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация городского округа Рошаль (или должно быть адресовано Главе городского округа Рошаль), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер телефона, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях) (приложение №1).

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации городского округа Рошаль

15. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком. График личного приема граждан утверждается Главой городского округа Рошаль, вывешивается на информационном стенде, в обязательном порядке публикуется в средствах массовой информации и на сайте городского округа Рошаль.

16. Запись на личный прием граждан к Главе городского округа Рошаль, заместителям Главы Администрации городского округа Рошаль осуществляет сотрудник общего отдела ежедневно в рабочие дни с 09.00 до 18.00 часов (с перерывом с 13.00 до 14.00 часов) при предъявлении паспорта или по телефону 8(49645)51-960.

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

18. Сотрудник общего отдела, осуществляющий запись на личный приём, регистрирует заявителя с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД), вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации и суть проблемы.

19. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

20. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина во МСЭД. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

24. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в Администрации материалов, касающихся вопроса заявителя.

Подобранные материалы представляются Главе городского округа Рошаль, заместителям Главы Администрации городского округа Рошаль до времени проведения личного приема.

25. Информация к личному приему Главы городского округа Рошаль готовится руководителями, к полномочиям которых относится вопрос, и представляется в общий отдел не позднее 3 дней до времени проведения приема.

26. По окончании приема Глава городского округа Рошаль доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о принятии мер по его обращению и сроках его рассмотрения.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для личного приема граждан

27. Помещения, предназначенные для рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

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

Результат рассмотрения обращений

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

Рассмотрение отдельных обращений

31. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию городского округа Рошаль или одному и тому же должностному лицу;

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

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

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

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

32. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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

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

#### Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений граждан

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

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

### III. Административные процедуры

#### Последовательность действий (процедур)

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

1) прием и первичная обработка обращения;

2) регистрация и аннотирование обращения;

3) направление обращения на рассмотрение;

4) постановка обращения на контроль;

5) рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа Рошаль;

6) продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);

7) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

8) оформление ответа на обращение граждан;

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

38. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию городского округа Рошаль или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе по МСЭД, для рассмотрения по поручению.

39. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, иным способом.

40. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками общего отдела Администрации городского округа Рошаль. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового или электронного адреса для ответа.

41. Каждому заявителю выдается расписка установленной формы с указанием реквизитов документа (Ф.И.О. заявителя, количество принятых листов, дата приема обращения), телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

42. Сотрудник, осуществляющий прием и первичную обработку обращений в письменной форме, поступающих непосредственно от граждан:

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

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

3) выдает обратившемуся гражданину расписку установленной формы.

43. Обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел Администрации городского округа Рошаль

44. Сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

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

2) передает письма, поступившие от граждан в адрес Администрации городского округа Рошаль, для первичной обработки и регистрации сотруднику, ответственному за обращения;

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

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

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

2) прикладывает к письму поступившие документы;

3) в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации городского округа Рошаль нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

4) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с

уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в 2 экземплярах: первый остается в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

46. Обращения граждан, поступившие по факсу, в форме электронного документа на официальный Интернет-сайт или электронную почту Администрации городского округа Рошаль, передаются на регистрацию в общий отдел.

#### Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Все поступившие в общий отдел обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в течение трех дней с даты поступления по МСЭД.

48. Сотрудник, ответственный за регистрацию и аннотацию обращений:

1) производит сканирование всех обращений на бумажных носителях;

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

3) отмечает тип доставки (Почта России, телеграмма, личная встреча, электронная почта, МЭДО и т.п.). Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

4) прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

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

6) заполняет тематический классификатор обращений граждан, составляет аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

7) осуществляет ввод необходимых примечаний.

49. Обращения граждан, поступившие по МСЭД, регистрируются в общем отделе.

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

#### Направление обращений на рассмотрение

51. Зарегистрированные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в течение 2 дней со дня регистрации Главе городского округа Рошаль.

52. Глава городского округа Рошаль после ознакомления с письмом в регистрационной карточке ставит резолюцию и указывает исполнителя.

53. Обращение гражданина с резолюцией передается в общий отдел.

54. Сотрудник общего отдела, ответственный за обращения граждан:



1) заносит резолюцию Главы городского округа Рошаль во МСЭД, фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

2) ставит обращение на контроль, направляет на рассмотрение исполнителю во МСЭД.

55. В случае если обращения содержат вопросы, не входящие в компетенцию Администрации городского округа Рошаль, они пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в орган, компетентный решать вопросы, поставленные в обращении, с уведомлением заявителя о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

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

57. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

58. Результатом выполнения действий по передаче обращений на рассмотрение является направление обращения, поступившего по МСЭД, Главе городского округа Рошаль либо должностному лицу, которому оно адресовано в форме электронного документа; направление поручения в соответствии с резолюцией Главы городского округа Рошаль в карточке обращения, в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации городского округа Рошаль в форме электронного документа после постановки обращения на контроль либо направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

#### Постановка обращений граждан на контроль

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

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

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

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

61. Перед направлением на рассмотрение контрольных обращений в МСЭД с сокращенным сроком рассмотрения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы ставится отметка особого контроля в первом поручении.

Все оригиналы обращений, полученные по инициативе исполнителей под подпись, должны быть возвращены в общий отдел Администрации городского округа Рошаль для последующего хранения в текущем архиве в течение 5 лет.

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

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации городского округа Рошаль

63. Поступившие в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации городского округа Рошаль обращения в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

64. Должностное лицо, которому направлено на рассмотрение обращение, вправе поручить его рассмотрение структурному подразделению, отраслевому (функциональному) органу Администрации городского округа Рошаль, конкретному должностному лицу поручением.

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

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

66. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа Рошаль, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, общим отделом Администрации городского округа Рошаль;

5) уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

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

67. 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.

68. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа Рошаль, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 31 настоящего Регламента.

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

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

70. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации городского округа Рошаль является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответов заявителям.

#### Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

71. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут в общем отделе.

72. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками общего отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

73. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

74. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан принимаются с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 (с перерывом с 13.00 до 14.00 часов), кроме выходных и праздничных дней.

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

#### Оформление ответа на обращение граждан

76. Ответы на обращения граждан подписывают Глава городского округа Рошаль, заместители Главы Администрации городского округа Рошаль собственноручно или усиленной квалифицированной электронной подписью Главы городского округа или лица его заменяющего в пределах своей компетенции в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между ними.

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

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

79. Ответы на обращения печатаются на электронных бланках установленной формы и подгружаются во МСЭД. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер служебного телефона.

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

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

82. После завершения рассмотрения обращения исполнителем прикрепляется в карточке отсканированный ответ, подлинник обращения с ответом на бумажном носителе передается в общий отдел. Отправление ответа заявителю до проверки его общим отделом на соответствие предъявляемым требованиям не допускается.

83. Сотрудник общего отдела:

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

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

84. После регистрации ответа во МСЭД сотрудник общего отдела отправляет ответ заявителю.

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

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

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

#### Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

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

Приложение №1  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан  
в Администрации  
городского округа Рошаль

Главе городского округа Рошаль  
А.В. Артюхину

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина)

проживающего по адресу:

город \_\_\_\_\_

улица \_\_\_\_\_

дом \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_ ком.

телефон \_\_\_\_\_

Заявление

текст в свободной форме

дата

ПОДПИСЬ