

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ШАТУРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.07.2021 № 1344

Об утверждении
Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации
Городского округа Шатура Московской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Городского округа Шатура Московской области.
2. Управлению делами администрации Городского округа Шатура (Трубачева И.В.) обеспечить:
опубликование настоящего постановления в газете «Большая Шатура»;
размещение на официальном сайте Городского округа Шатура.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Городского округа Шатура Прилуцкого Н.Н..

Глава Городского округа



А.В. Артюхин

Утвержден
постановлением администрации
Городского округа Шатура
Московской области
от «05» 07 2011 № 1344



РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ШАТУРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Городского округа Шатура Московской области (далее – Регламент) 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 Городского округа Шатура Московской области осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006–ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом Московской области;

Уставом Городского округа Шатура Московской области.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Городского округа Шатура, первыми заместителями главы администрации Городского округа Шатура, заместителями главы администрации Городского округа Шатура.

Администрация Городского округа Шатура Московской области (далее – администрация Городского округа Шатура) организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных главе Городского округа Шатура, первым заместителям главы администрации Городского округа Шатура, заместителям

главы Администрации Городского округа Шатура, и дает ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в органы администрации Городского округа Шатура в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

4. В администрации Городского округа Шатура рассматривают обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Городской округ Шатура Московской области.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется: с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении администрации Городского округа Шатура, полном почтовом адресе, контактных телефонах, днях и времени личного приёма граждан главой Городского округа Шатура, первыми заместителями главы администрации Городского округа Шатура, заместителями главы администрации Городского округа Шатура, порядке записи на личный приём, а также требования к письменным обращениям граждан и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

на официальном сайте администрации Городского округа Шатура Московской области (<https://www.shatura.ru/>);

на информационном стенде в администрации Городского округа Шатура Московской области.

Срок рассмотрения письменных обращений

8. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течении 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

10. В случае если обращение написано на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 8 Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

11. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

Требования к письменному обращению

12. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация Городского округа Шатура Московской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях) (приложение №1).

13. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обращающегося, 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 приёма граждан в администрации Городского округа Шатура Московской области.

14. Администрация Городского округа Шатура организует личные приём граждан главой Городского округа Шатура, первыми заместителями главы администрации Городского округа Шатура, заместителями главы администрации Городского округа Шатура.

15. Организацию личного приёма граждан главой Городского округа Шатура, осуществляет общий отдел управления делами администрации Городского округа Шатура Московской области (далее – общий отдел).

16. Первые заместители главы администрации Городского округа Шатура, заместители главы администрации Городского округа Шатура и руководители органов администрации Городского округа Шатура ведут приём граждан в соответствии с графиком, размещенном на официальном сайте администрации Городского округа Шатура.

17. Предварительная запись на приём к главе Городского округа Шатура производится сотрудниками общего отдела. Время записи: понедельник –

четверг с 8:45 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00; пятница с 8:45 до 16:45, перерыв на обед с 13:00 до 14:00. Контактный телефон для записи: 8 (49645)2-57-85

По согласованию с руководителем управления делами администрации Городского округа Шатура, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

18. Личный приём граждан проводится с учётом числа записавшихся на приём с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

19. Сотрудники общего отдела в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

20. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

21. Сотрудник общего отдела, осуществляющий запись на личный приём, регистрирует заявителя с использованием межведомственной системы документа оборота (далее – МСЭД) в разделе КЛП (карточка личного прима), вносит в реестр сведения о нём – Фамилия, имя, отчество, место регистрации и суть вопроса.

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

23. Содержание устного обращения заносится в КЛП гражданина в 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 приёма, о чем делается запись в КЛП. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

25. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Городского округа Шатура, при записи на приём или в ходе приёма гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

27. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в администрации Городского округа Шатура материалов, касающихся вопроса заявителя.

Подобные материалы представляются главе Городского округа Шатура, первым заместителям главы администрации Городского округа Шатура, заместителями главы администрации Городского округа Шатура до времени проведения личного приёма.

28. Информация к личному приёму готовится руководителями, к полномочиям которых относится вопрос, и представляется в общий отдел не позднее 3 дней до времени приёма.

29. По окончании приёма глава Городского округа Шатура доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о принятии мер по его обращению и сроках его рассмотрения.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

30. Помещения в которых рассматриваются обращения граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2./2.4.1340-03».

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

32. Места проведения личного приёма граждан оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения и возникновения чрезвычайных ситуаций; системой охраны.

33. Места ожидания личного приёма должны: соответствовать комфортным условиям; оборудованы стульями, столами; обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений; информационными стендами.

Результат рассмотрения обращений

34. Результатом рассмотрения письменного обращения или в форме электронного документа является решение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

35. Результатом рассмотренного устного обращения в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений

36. 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 подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам 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.

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, глава Городского округа Шатура, должностное лицо, либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений

37. Сотрудники администрации Городского округа Шатура несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

38. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Рассмотрение обращений

39. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:
 приём и первичную обработку письменных обращений;
 регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
 направление обращений на рассмотрение;
 рассмотрение обращений;
 личный приём 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.

Приём и первичная обработка письменных обращений

40. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в администрацию Городского округа Шатура.

41. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом.

42. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

43. Сотрудник общего отдела, (делопроизводители/помощники, по направлению деятельности первых заместителей главы администрации Городского округа Шатура, заместителей главы администрации Городского округа Шатура (далее – делопроизводители/помощники) ответственный за приём документов:

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

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).

44. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками общего отдела, делопроизводителями/помощниками. Не принимаются обращения, не

содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (приложение №2). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Так же приём письменных обращений граждан осуществляется на базе Муниципального автономного учреждения Городского округа Шатура «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», с последующей передачей документов в администрацию Городского округа Шатура.

45. Обращения, поступившие по факсу, по электронной почте, через официальный сайт – принимаются и учитываются в общем отделе.

46. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы Городского округа Шатура, первых заместителей Главы администрации Городского округа Шатура, заместителей главы администрации Городского округа Шатура передаются в приёмные вышеуказанных должностных лиц.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

48. Сотрудник общего отдела, делопроизводитель/помощник ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, 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 перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.), 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 обратившегося;

сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

49. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

50. Сотрудники общего отдела, делопроизводители/помощники 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, в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан к Губернатору Московской области и в правительство Московской области. Составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо органа администрации Городского округа Шатура;

устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах.

51. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

52. Сотрудники общего отдела, делопроизводители/помощники после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение, подготавливают, редактируют сопроводительное письмо и уведомление обратившемуся, при необходимости их распечатывают.

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

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

в случае если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в орган администрации по компетенции поставленных вопросов;

в случае если гражданин ранее обращался в органы администрации

Городского округа Шатура и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, обращение направляется на рассмотрение первому заместителю главы администрации Городского округа Шатура;

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Городского округа Шатура (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в приёмную главы Городского округа Шатура;

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

обратившимся письменно с просьбой о личном приёме главы Городского округа Шатура, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации Городского округа направляются ответы с информацией о порядке графика приёма граждан.

в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Городского округа Шатура, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

обращение о предоставлении информации о деятельности администрации Городского округа Шатура направляется для подготовки ответа в орган Администрации Городского округа Шатура, обладающий данной информацией;

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

Личный приём граждан

53. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма 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.

54. Сотрудник общего отдела приглашает прибывшего в администрацию Городского округа Шатура гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

55. Сотрудник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приёма.

56. Во время приёма сотрудник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующий орган администрации Городского округа Шатура.

57. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

58. По окончании приёма глава Городского округа Шатура или должностное лицо, ответственное за приём граждан доводят до сведения гражданина своё решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого органа администрации Городского округа Шатура он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

59. После завершения личного приёма, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, сотрудник общего отдела оформляет рассылку документов через МСЭД.

60. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) руководитель управления делами администрации Городского округа Шатура.

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

Постановка обращений граждан на контроль

62. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации Городского округа Шатура, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

63. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

64. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

Продление срока рассмотрения обращений

65. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иное учреждение (организацию) или должностному лицу, срок рассмотрения

обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

67. Глава Городского округа Шатура либо лицо его заменяющее принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение

68. Ответы на обращения подписывают глава Городского округа Шатура, первые заместители главы администрации Городского округа Шатура, заместители главы администрации Городского округа Шатура и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции (в том числе электронной цифровой подписью).

69. 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.

70. Ответ, в котором затрагиваются несколько направлений деятельности, аккумулирует ответственный исполнитель, «первый» по списку перечисленных вопросов в обращении.

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

72. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, других органов местного самоуправления и организаций направляются в органы администрации Городского округа Шатура посредством МСЭД.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

74. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведёт общий отдел.

75. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение по

принадлежности;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

76. Телефонные звонки от граждан принимаются: понедельник – четверг с 8:45 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00; пятница с 8:45 до 16:45, перерыв на обед с 13:00 до 14:00.

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

78. Во время разговора сотрудник общего отдела должен чётко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

79. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

Общий отдел регулярно информирует главу Городского округа Шатура о количестве и характере обращений, поступающих в администрацию Городского округа Шатура.

80. 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

81. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению главы Городского округа Шатура (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

82. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет общий отдел.

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

82. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его

рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Городского округа Шатура
Московской области

Главе
Городского округа Шатура

_____ (Инициалы, Фамилия)

от _____ (Ф.И.О. гражданина)

проживающего по адресу:

город _____

улица _____

дом _____ кв. _____ ком. _____

телефон: _____

Заявление

ТЕКСТ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ

дата

подпись

Приложение №2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Городского округа Шатура
Московской области

Администрация
Городского округа Шатура
Московской области

Получено письменное обращение от
гр. _____
количество принятых листов _____
дата приёма обращения _____
телефон для справок: 8(49645)-2-19-26