Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ГЛАВА СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 августа 2016 г. N 1083-ПГ

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановлений главы Сергиево-Посадского муниципального района МО  от 22.12.2016 [N 1724-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H), от 19.04.2017 [N 579-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FA067D3281A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H), от 28.04.2018 [N 676-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H)) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90F7E3181A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA124FCAD1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан", [Уставом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F6067F318EA23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) муниципального образования "Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области" постановляю:

1. Утвердить [Регламент](#P32) рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района (прилагается).

2. Управлению по взаимодействию со СМИ, общественными организациями и протокольному обеспечению (Ермаков М.С.) обеспечить опубликование настоящего постановления в муниципальной общественно-политической газете "Вперед" Сергиево-Посадского района и размещение его на официальном сайте администрации муниципального района.

3. Признать [постановление](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD17F60577358DA23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 08.12.2011 N 1737-ПГ "Об утверждении новой редакции Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района", [постановление](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD17FA077B3788A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 13.03.2012 N 349-ПГ "О внесении изменений в постановление главы Сергиево-Посадского муниципального района от 08.12.2011 N 1737-ПГ "Об утверждении новой редакции Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района" и [постановление](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD17F604783C81A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) главы Сергиево-Посадского района Московской области от 16.06.2014 N 972-ПГ "О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского района, утвержденный постановлением главы Сергиево-Посадского муниципального района от 08.12.2011 N 1737-ПГ" утратившими силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района Акулова Д.А.

Глава муниципального района

С.А. Пахомов

Утвержден

постановлением главы

Сергиево-Посадского муниципального района

Московской области

от 24 августа 2016 г. N 1083-ПГ

РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановлений главы Сергиево-Посадского муниципального района МО  от 22.12.2016 [N 1724-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H), от 19.04.2017 [N 579-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FA067D3281A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H), от 28.04.2018 [N 676-ПГ](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H)) |  |

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района Московской области и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD14F7017A3FDFF538E2528F848CBBF546DCC5F950E4A122E6A817C2vFf2H) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15F7057B3C89A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15F70F783088A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- [Законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90F7E3181A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";

- [Уставом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F6067F318EA23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) Сергиево-Посадского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Сергиево-Посадского муниципального района, первым заместителем главы администрации района, заместителями главы администрации района, начальниками управлений и отделов администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

4. В администрации Сергиево-Посадского муниципального района рассматриваются обращения граждан и организаций (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления Сергиево-Посадского муниципального района в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD14F7017A3FDFF538E2528F848CBBF546DCC5F950E4A122E6A817C2vFf2H) Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема главы муниципального района и заместителей главы администрации муниципального района. [Блок-схема](#P355) рассмотрения обращения, доставленного лично гражданином, полученного администрацией Сергиево-Посадского муниципального района Московской области по почте, факсом, в форме электронного документа, по специально организованным телефонам доверия, "горячим линиям", во время проведения прямых эфиров на радио и телевидении, поступившего в ходе личного приема, в том числе в режиме видеосвязи, приведена в приложении N 1.

II. Требования к порядку исполнения функции

по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

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

- непосредственно в структурных подразделениях органа местного самоуправления;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационной сети Интернет).

7. [Сведения](#P414) о местонахождении администрации Сергиево-Посадского муниципального района, полный почтовый адрес администрации Сергиево-Посадского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение N 2), требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном Интернет-сайте администрации Сергиево-Посадского муниципального района (www.sergiev-reg.ru);

- на информационном стенде администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

8. 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, отчестве 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 может получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению

письменных обращений граждан

9. Исполнение функций по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен главой муниципального района либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AC1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 22.12.2016 N 1724-ПГ)

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения в соответствии с п. 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Глава муниципального района, заместители главы администрации муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения любых обращений.

Требования к письменному обращению граждан

13. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

14. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 14 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AC1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

Условия, сроки и время личного приема в администрации

Сергиево-Посадского муниципального района

15. Прием граждан в администрации Сергиево-Посадского муниципального района, в том числе в режиме видеосвязи, ведут глава района, первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений (далее - руководители).

16. Непосредственную организацию личного приема граждан главой района осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационно-контрольного управления (далее - отдел по работе с обращениями граждан и организаций).

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

17. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком, предварительная запись осуществляется в соответствующих приемных ежедневно, с 9.00 до 17.30, в предвыходной или предпраздничный дни - с 9.00 до 16.00.

18. Предварительная запись на прием главой района производится начальником отдела по работе с обращениями граждан. Запись на прием производится ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный дни - с 9.00 до 16.00.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

19. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

20. Любая видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с руководителями, ведущими личный прием граждан.

21. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и организаций оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

22. При предварительной записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным

для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

23. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим [правилам](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD14FF057C3488A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

24. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

25. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

26. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Результат исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан

27. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

28. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином с его согласия устных разъяснений, а также принятие письменного обращения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Рассмотрение отдельных обращений граждан

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AD1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского

муниципального района МО от 22.12.2016 N 1724-ПГ)

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

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

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

29.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не направляется в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(п. 29.1 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8A21C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

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

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

Ответственность работников при исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

32. Работники органа местного самоуправления, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8A21C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 22.12.2016 N 1724-ПГ)

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

33. 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.

34. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Сергиево-Посадского муниципального района.

35. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в органе местного самоуправления исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

III. Процедура рассмотрения письменного обращения

Последовательность действий (процедур)

36. Исполнение функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращения;

- регистрация и аннотирование обращений;

- постановка обращения на контроль;

- направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращений уполномоченными лицами;

- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

37. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в орган местного самоуправления или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

38. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по МСЭД, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по информационно коммуникационной сети Интернет, по телеграфу, по специально организованным телефонам доверия, "горячим линиям", во время прямых эфиров на радио и телевидении.

39. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день поступают в отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационно-контрольного управления администрации Сергиево-Посадского муниципального района из отдела документооборота организационно-контрольного управления.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

40. 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 поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет [справку](#P595) (приложение N 7) к поступившим документам;

- акт составляется 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 документооборота, второй приобщается к поступившему обращению.

41. 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 отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику отдела документооборота) и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается [расписка](#P434) установленной формы с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

43. Обращения, поступившие по факсу и на электронную почту adm@sergiev-reg.ru, принимаются и учитываются в журнале работниками отдела документооборота и передаются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций на регистрацию.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

44. Обращения, поступившие по МСЭД, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, принимаются и регистрируются в течение трех дней со дня поступления в отделе по работе с обращениями граждан и организаций.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

45. Обращения, с пометкой "лично", поступившие на имя:

- главы района, первого заместителя, заместителей администрации муниципального района вскрываются начальником отдела документооборота;

- служащих администрации Сергиево-Посадского района передаются невскрытыми.

46. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений в отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан и организаций обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в администрацию Сергиево-Посадского муниципального района с использованием системы электронного документооборота.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

48. Работник, ответственный за регистрацию и аннотацию обращений:

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

- производит сканирование всех обращений на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются один из авторов, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение называется коллективным. Коллективными считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, МСЭД и т.п.). Если письмо переслано, 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;

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

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

- заполняет тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан. Составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения по компетенции;

- осуществляет ввод необходимых примечаний;

- 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.

49. Письма на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода в органы и организации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

(п. 49 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FB027F368EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8A31C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 22.12.2016 N 1724-ПГ)

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

Направление обращения на рассмотрение

51. После составления аннотации в тот же день специалист отдела по работе с обращениями граждан и организаций заносит в электронную систему документооборота и направляет на рассмотрение главе Сергиево-Посадского муниципального района, заместителям главы администрации Сергиево-Посадского муниципального района (для наложения резолюции);

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

- в случае, если вопрос находится в ведении администраций городских и сельских поселений, обращение в течение семи дней направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующее поселение;

- в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа местного самоуправления, то в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина;

- сопроводительные письма к обращениям, направленные в администрации городских и сельских поселений, решающие данный вопрос, подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и организаций;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

- в структурные подразделения обращения граждан направляются по САДД;

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

- 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;

- в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Сергиево-Посадского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи 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.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AA1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

52. В случае поступления обращений с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной и муниципальной услуги, такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15F70F783088A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

53. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение являются передача зарегистрированных писем (после наложения резолюции главы или заместителей) по МСЭД и САДД в структурные подразделения, направление обращения для рассмотрения в органы местного самоуправления, в другие органы в соответствии с их компетенцией.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях

органа местного самоуправления

54. Поступившие в структурные подразделения органа местного самоуправления (далее - подразделения) обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и организаций, если не установлен более короткий срок.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

55. 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.

56. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается в другой орган в соответствии с его компетенцией, соответствующее подразделение в течение семи дней оформляет [уведомление](#P466) заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

57. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

58. 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;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. 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.

60. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в организационно-контрольное управление, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

61. 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 не даются.

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

63. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях органа местного самоуправления являются разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

63.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Сергиево-Посадского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с соблюдением требований [части 2 ст. 6](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125FBAF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 63.1 введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9A81C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

Рассмотрение обращений в ходе личного прием граждан

64. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют категории граждан, установленные законодательством Российской Федерации и Московской области.

(п. 64 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14FA067D3281A23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F8AF1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 19.04.2017 N 579-ПГ)

65. Начальник отдела по работе с обращениями граждан, организаций приглашает прибывшего гражданина, регистрирует его с использованием САДД, вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

66. Запись на прием к главе муниципального района осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций, запись на прием к заместителям осуществляется в приемных заместителей главы администрации. При записи на прием гражданин предъявляет паспорт.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

Начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение, если вопрос не относится к сфере полномочий органов местного самоуправления района.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

67. На каждого гражданина, обратившегося на прием к руководителю, заполняется дополнительно учетная карточка приема граждан на бумажном носителе, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства и фамилия должностного лица, ведущего прием, вопрос, по которому обращается гражданин.

Соответствующие структурные подразделения готовят материалы для проведения приема (справка на личный прием).

68. Во время личного приема руководителями каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

69. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

71. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в учетной карточке личного приема, отдел по работе с обращениями граждан и организаций оформляет рассылку документов исполнителям по САДД.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

72. Материалы с личного приема хранятся 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

73. Результатом приема граждан является устное разъяснение или письменный ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений на контроль

74. 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 заявителей.

75. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений 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-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

76. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

77. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения.

78. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, предварительное [напоминание](#P555) (приложение N 6) исполнителю, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

79. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

80. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан продлеваются, но не более чем на 30 дней.

81. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе муниципального района либо уполномоченному лицу.

82. Глава муниципального района либо уполномоченному лицо на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан

83. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или уполномоченное им лицо.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации подписывает глава муниципального района.

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

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

86. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт. Экземпляр копии данного правового акта направляется заявителю.

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

88. Ответы заявителям и федеральным и региональным органам исполнительной власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

89. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

91. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

92. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

93. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свои фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

94. В день регистрации ответа в отделе по работе с обращениями граждан он направляется в соответствии с адресностью.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

95. В случае если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

96. Поступившие ответы на поручения на бумажных носителях передаются в отдел по работе с обращениями граждан и организаций, где проверяются ответы на соответствие установленным требованиям, регистрируются в МСЭД, САДД, указываются основание для снятия с контроля и направляются адресатам.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

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

Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращения

98. Справочную работу по обращениям граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан и организаций организационно-контрольного управления администрации Сергиево-Посадского муниципального района. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

99. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение или уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

100. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный дни - с 9.00 до 16.00.

101. При получении запроса по телефону работник отдела по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои 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 работник подготавливает ответ.

102. 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.

103. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций ежемесячно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе района.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО от 28.04.2018 N 676-ПГ)

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

Контроль за исполнением функции по рассмотрению

обращений граждан

105. Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

106. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений органа местного самоуправления.

107. 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 структурных подразделений органа местного самоуправления.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

граждан и решений, принятых по обращениям

108. Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Сведения о местонахождении, почтовом адресе администрации

Сергиево-Посадского муниципального района

и справочных телефонах

Администрация Сергиево-Посадского муниципального района располагается по адресу: г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169.

Почтовый адрес: 141310, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169.

Запись граждан на личный прием: 8(496) 551-51-90.

Справки по письмам граждан: 8(496) 551-51-89, 551-51-90.

Приложение N 1

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

БЛОК-СХЕМА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО  от 28.04.2018 N 676-ПГ) |  |

┌───────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Обращение гражданина │

└───┬───────────────┬───────────────────────┬─────────────┬─────────────────┬───────────┘

\/ \/ \/ \/ \/

┌──────┐ ┌──────────────────────┐ ┌─────────────────┐ ┌─────┐ ┌───────────────────────┐

│Почтой│ │Факсом, на официальную│ │МСЭД, │ │Лично│ │Личный прием, │

└───┬──┘ │электронную почту │ │Интернет-приемная│ └──┬──┘ │в т.ч. с использованием│

│ │администрации района │ └────────┬────────┘ │ │видеосвязи │

│ └──────────┬───────────┘ │ │ │(видеоконференцсвязи) │

│ │ │ │ └───────────┬───────────┘

\/ \/ \/ \/ \/

┌───────────────────────────────┐ ┌───────────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

│Прием и учет в отделе │ │Прием и обработка в отделе │ │Регистрация в отделе │

│документооборота │ │по работе с обращениями │ │по работе с обращениями│

└───────────────┬───────────────┘ │граждан и организаций │ │граждан и организаций │

│ └─────────────┬─────────────┘ └───────────┬───────────┘

\/ \/ \/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

│Регистрация и аннотирование в отделе по работе │ │Рассмотрение обращения │

│с обращениями граждан и организаций │ │гражданина в ходе │

└───────────────┬───────────────────────────────┬─────────────┘ │личного приема │

\/ \/ └───────────┬───────────┘

┌──────────────────────────────┐ ┌────────────────────────────┐ │

│Передача на рассмотрение главе│ │Направление на рассмотрение │ │

│района, заместителям главы, │ │в органы местного │ │

│руководителям структурных │ │самоуправления │ │

│подразделений администрации │ │по полномочиям │ │

└────────────────────────────┬─┘ └───────────┬───────────┬────┘ │

\/ \/ \/ \/

┌──────────────────────┐ ┌────────────┐ ┌────────┐ ┌───────────┐ ┌─────────────────────┐

│Отказ в рассмотрении │<─┤Рассмотрение│ │Контроль│ │Уведомление│ │Устный или письменный│

│обращения по существу.│ │обращения │ └───┬────┘ │гражданина │ │ответ гражданину │

│Уведомление гражданина│ └─────┬──────┘ │ └───────────┘ └─────────┬───────────┘

└──────────┬───────────┘ \/ │ │

│ ┌────────────┐ │ │

│ │Подготовка │ │ │

│ │ответа │ │ │

│ └─────┬──────┘ │ │

│ \/ \/ \/

│ ┌─────────────────────────────┐ ┌────────────────────────┐

│ │Направление ответа гражданину├──────>│Списание в дело │

│ └─────────────────────────────┘ │(с указанием результата)│

└───────────────────────────────────────────────────>└────────────────────────┘

Приложение N 2

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

СВЕДЕНИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ АДМИНИСТРАЦИИ СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, ЕЕ ПОЛНОМ ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ,

КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ТЕЛЕФОНАХ ДЛЯ СПРАВОК

Администрация Сергиево-Посадского муниципального района располагается по адресу: г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169.

Почтовый адрес: 141310, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169.

Запись граждан на личный прием: 8(496) 551-51-90.

Справки по письмам граждан: 8(496) 551-51-90.

Приложение N 3

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

Расписка

гражданину о регистрации письма

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрация Сергиево-Посадского района | | | |
| ФИО | | N телефона | |
| ФИО | | N телефона | |
| ФИО | | N телефона | |
| Входящий номер | Дата | | Кол-во листов |
|  |  | |  |

Приложение N 4

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО  от 28.04.2018 N 676-ПГ) |  |

Образец

Уведомление

гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ

СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Пр. Красной Армии, 169, Тел.: (495) 995-30-20, (496) 551-51-00

Сергиев Посад, Московская область, Факс: (496) 551-51-93

141310 E-mail: adm@sergiev-reg.ru;

sergiev-reg.ru

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

На N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Адрес

О направлении обращения

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15F70F7E378EA23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации" Ваше обращение направлено для рассмотрения,

принятия мер и ответа в администрацию городского поселения (сельского

поселения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование поселения,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес соответствующей администрации,

номер кабинета, телефон для справок)

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан и организаций \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Ф.И.О.

N телефона

Приложение N 5

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB8582873719CD14F90E7C3C8EA23AB307818184EBAF56CA8CF650FAA125F9AE1C94A22469B65A0CE4A22716C2D2E6v3f9H) главы Сергиево-Посадского муниципального района МО  от 28.04.2018 N 676-ПГ) |  |

Образец

Сопроводительное письмо

АДМИНИСТРАЦИЯ

СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Пр. Красной Армии, 169, Тел.: (495) 995-30-20, (496) 551-51-00

Сергиев Посад, Московская область, Факс: (496) 551-51-93

141310 E-mail: adm@sergiev-reg.ru;

sergiev-reg.ru

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Главе городского (сельского) поселения

На N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

О направлении обращения в соответствии с полномочиями

В соответствии с полномочиями, переданными Вам Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15F70F7E378EA23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH)

от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации" и Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=09AE4D5AC8EAABD9DECB848C923719CD15FE02773689A23AB307818184EBAF56D88CAE5CF8A03BF8AD09C2F362v3fDH) от 02.05.2006

N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

направляем для рассмотрения обращение, автор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и

проинформировать администрацию Сергиево-Посадского муниципального района.

О направлении обращения в Ваш адрес заявитель уведомлен.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан и организаций \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Ф.И.О.

N телефона

Приложение N 6

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

Справка-напоминание

об исполнении поручений по контрольным документам

со сроком исполнения до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

Ф.И.О. исполнителя - должность

Центральная картотека Дата

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Рег. номер/дата | Корреспондент/кто подписал | Краткое содержание | Поручение | План, дата исполнения | Исполнитель |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N 7

к Регламенту рассмотрения

обращений граждан в администрации

Сергиево-Посадского

муниципального района

СПРАВКА

В почтовом отправлении от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ письма в адрес органа

(дата)

администрации Сергиево-Посадского муниципального района нет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (Ф.И.О.)