

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации Раменского
муниципального округа Московской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет сроки и порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Раменского муниципального округа.

1.2. Рассмотрение обращений граждан 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 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом Раменского муниципального округа Московской области.

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

2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию Раменского муниципального округа в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение, поступившее в ходе личного приема;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

6) МСЭД - Межведомственная система электронного документооборота Московской области;

7) Администрация - администрация Раменского муниципального округа Московской области;

8) Отдел приема обращений граждан - Отдел приема обращений граждан МКУ «МЦУР Раменского муниципального округа»;

9) руководители - глава Раменского муниципального округа, первый заместитель главы Раменского муниципального округа, заместители главы Раменского муниципального округа;

10) исполнители - начальники и (или) сотрудники структурных подразделений и отраслевых органов Администрации, директора подведомственных Администрации учреждений, которым в соответствии с резолюцией руководителей направляются по МСЭД обращения для рассмотрения или предоставления ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Информирование о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о местонахождении Администрации, ее почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах и телефонах для справок размещаются на:

Интернет-портале Администрации <http://www.ramenskoye.ru>;

информационном стенде в месте приема письменных обращений в Администрации.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. С целью недопущения нарушения сроков, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассмотрение обращений в Администрации осуществляется исполнителями в течение 25 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем исполнитель в обязательном порядке уведомляет гражданина, направившего

обращение.

4.3. Обращения, содержащие вопросы защиты жизни и здоровья ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. Организация личного приема граждан в Администрации

5.1. Личный прием граждан в Администрации, в том числе в режиме аудио и видеосвязи проводит глава Раменского муниципального округа, первый заместитель главы Раменского муниципального округа, заместители главы Раменского муниципального округа.

5.2. Руководители ведут личный прием в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации.

5.3. Запись на личный прием к главе Раменского муниципального округа и первому заместителю главы Раменского муниципального округа проводится сотрудниками Отдела приема обращений граждан, запись к заместителям главы Раменского муниципального округа проводится – уполномоченными ими лицами.

5.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям, оборудованы стульями и столами.

6. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

6.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

6.2. Для граждан, записанных на личный прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

6.3. Во время личного приема руководителем гражданин имеет возможность изложить устно свое обращение, либо подать письменное обращение.

6.4. По окончании личного приема руководитель устно доводит до сведения гражданина информацию о принятых решениях или сообщает о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено.

6.5. После завершения личного приема руководителями согласно их поручениям, карточки личного приема вносятся в МСЭД сотрудниками Отдела приема обращений граждан.

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

дополнительной проверки, ответ на обращение дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях исполнителями по поручению руководства предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, руководители дают разъяснение о том, в компетенции какого государственного, федерального органов и (или) органа местного самоуправления входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий.

Инвалиды Великой Отечественной войны 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.

6.10. Материалы, оформленные по результатам личного приема хранятся в течение 5 лет.

7. Прием и первичная обработка письменные обращения

7.1. Письменные обращения или обращения с сопроводительными письмами, поступающие в Администрацию в Отдел приема обращений граждан из других государственных, федеральных, региональных органов и органов местного самоуправления подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Обращение предоставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте, факсу, электронной почте, МСЭД и по иным каналам связи и коммуникаций. Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы для составления обращений в электронном виде, размещенных на официальном сайте Администрации.

7.3. При поступлении обращения сотрудник Отдела приема обращений граждан: проверяет соответствие направления обращения непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

проверяет целостность упаковки, а также правильность оформления обращения; вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов.

7.4. Если при приеме обращений, вызывают сомнения вес, размер, форма, необычный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, нехарактерны для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник Отдела приема обращений граждан, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному

руководителю.

8. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

8.1. Обращения регистрируются сотрудниками Отдела приема обращений граждан в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

8.2. Сотрудники Отдела приема обращений граждан при регистрации и аннотировании обращений:

сканируют все обращения на бумажных носителях;

в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес и (или) адрес электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого будет направлен ответ; общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения; такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

отмечают тип доставки (письмо, телеграмма, электронная почта, нарочно, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный, федеральный органы и орган местного самоуправления и т.п.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу);

прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

8.3. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых или на иностранных языках, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

9. Направление обращений на рассмотрение

9.1. Сотрудники Отдела приема обращений граждан после составления аннотации направляют обращения на рассмотрение руководителям Администрации.

9.2. Письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются как обычные письменные обращения.

9.3. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, направляется по принадлежности в орган, компетентный решать вопрос, с письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

9.4. Обращения, поступившие не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую их организацию. Сопроводительные письма о возврате ошибочно направленных в адрес Администрации обращений готовятся на официальном бланке Администрации и подписываются первым заместителем главы Раменского муниципального округа, либо заместителями главы Раменского муниципального округа или уполномоченными ими лицами: начальниками структурных подразделений и отраслевых органов Администрации, директорами подведомственных Администрации учреждений.

10. Рассмотрение обращений

10.1. Руководители, после поступления обращений на их учетные записи в МСЭД, назначают исполнителей и направляют обращения в работу, в срок не позднее 2 рабочих дней с момента поступления обращения на учетную запись руководителя в МСЭД.

10.2. В случае несогласия руководителя с направлением ему обращения, он информирует об этом сотрудников Отдела приема обращений граждан в срок не позднее 2 рабочих дней с момента поступления обращения на его учетную запись.

10.3. Исполнители:

контролируют поступление обращений на свои учетные записи в МСЭД;

рассматривают поступающие обращения и принимают их в работу;

организуют всестороннее и объективное рассмотрение вопросов, изложенных в обращениях;

организуют работу по решению вопросов, изложенных в обращениях;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган или орган местного самоуправления;

готовят и направляют ответы по существу поставленных в обращении вопросов в установленный срок.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

11.2. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган,

орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

12. Контроль рассмотрения обращений

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

12.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области — Руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, а также запросов органов прокуратуры.

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

12.4. Сотрудники Отдела приема обращений граждан осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, в случае выявленных нарушений письменно уведомляют об этом соответствующего руководителя посредством направления официального письма по МСЭД.

12.5. Руководители в пределах своей компетенции осуществляют текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Оформление ответов на обращения

13.1. Ответы на обращения подписывают руководители или уполномоченные ими лица: начальники отраслевых органов и структурных подразделений

Администрации, директора подведомственных Администрации учреждений.

13.2. Текст ответа на обращение должен излагаться кратко, содержать исчерпывающие пояснения по всем поставленным в обращении вопросам. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать какие меры приняты.

13.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется исполнителем на почтовый адрес, указанный в обращении.

13.4. Ответы на обращения оформляются на официальном бланке Администрации.

13.5. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются сотрудниками Отдела приема обращений для доработки исполнителям.

13.6. После регистрации ответа сотрудниками Отдела приема обращений граждан в МСЭД, исполнителем направляется ответ заявителю.

13.7. Отправка ответов без регистрации в МСЭД не допускается.

13.8. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел МКУ «МЦУР Раменского муниципального округа».

14. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

14.1. Справочную информацию о ходе рассмотрения обращений предоставляют сотрудники Отдела приема обращений граждан по следующим вопросам:

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

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- об организации личного приема граждан в Администрации.

14.2. Телефонные звонки принимаются: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.

14.3. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Отдела приема обращений граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется с указанием фамилии, имени и отчества;

- предлагает гражданину представиться, выслушивает и уточняет суть вопросов; вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы.

15. Ответственность исполнителей при рассмотрении обращений

15.1. Исполнитель несет персональную ответственность за нарушение требований настоящего Регламента, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

15.2. Исполнитель несет персональную ответственность за нарушение порядка и

сроков рассмотрения обращений, а также за полноту, достоверность и своевременность направляемых ответов.

15.3. При рассмотрении обращений, исполнители, участвующие в подготовке ответа на обращение, в равной степени несут персональную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15.4. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются исполнителями только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

15.5. При уходе в отпуск или увольнении исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения своему непосредственному руководителю.

16. Порядок обжалования

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

Приложение №1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в
администрацию Раменского
муниципального округа
Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ клп – от
Срок исполнения:
Заявитель:
Адрес:
Электронная почта:
Содержание:
Тематика:
Дата приема:
Прием проводит:

Резолюция: _____

(подпись)