

**Администрация
Воскресенского муниципального района
Московской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.02.2015 № 368

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского муниципального района
Московской области**

Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Воскресенского муниципального района Московской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области. (Прилагается.)
2. Всем заместителям руководителя администрации, должностным лицам и специалистам отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района при рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Регламентом.
3. Заместителю руководителя администрации Воскресенского муниципального района Шабалаеву И.В. довести Регламент рассмотрения обращений граждан до руководителей органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района.
4. Признать утратившим силу постановление муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» от 22.02.2013 № 441 «Об утверждении Регламента по рассмотрению обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области».
5. Опубликовать настоящее постановление в Воскресенской районной газете «Наше слово» и разместить на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель администрации
Воскресенского муниципального района

Г.Н.Пестов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Воскресенского муниципального района
Московской области
от 19.02.2015 № 368

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области (далее - Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области (далее – Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 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»;
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Воскресенского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района, заместителями руководителя администрации Воскресенского муниципального района, руководителями отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Воскресенского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами местного самоуправления Воскресенского муниципального района и органами государственной власти Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, Уставом Воскресенского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. (Приложение № 1, блок-схема.)

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и структурных подразделениях Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Воскресенского муниципального района www.vmr-mo.ru).

7. Сведения о местонахождении администрации Воскресенского муниципального района Московской области, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение № 2), а также требования к письменным обращениям граждан и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

8. Информация о месте проведения приема, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (Приложение № 2) сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru);

- на информационном стенде.

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

При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок рассмотрения письменных обращений

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведения специальной проверки, срок исполнения обращения может быть продлен главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление сроков производится по служебной записке, подписанной ответственным исполнителем, на имя главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района или его заместителя, курирующего поставленный в обращении вопрос.

Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть представлены в отдел по работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления администрации Воскресенского муниципального района (далее – отдел по работе с обращениями граждан) за 3-и дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только 1 раз и не более чем на 30 дней.

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

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

13. Глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района, заместители руководителя администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 заявителя и дату.

В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) гражданин вправе приложить к письменному обращению дополнительные документы и материалы (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование муниципального органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося гражданина, его электронный адрес (e-mail), если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан

16. Устные обращения граждан к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района, заместителям руководителя администрации, руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации поступают от граждан во время личного приема и должны излагаться в вежливой (корректной) форме.

17. Прием граждан в Администрации ведут глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района, заместители руководителя администрации, начальники управлений, отделов администрации. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации ведут прием по месту нахождения управлений.

Личный прием граждан осуществляется главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и его заместителями по предварительной записи.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района, заместителями руководителя администрации осуществляет соответственно отдел по работе с обращениями граждан администрации.

19. Глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района, заместители руководителя администрации, начальники управлений и отделов Администрации ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий год.

20. График приема граждан главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации, заместителями руководителя администрации, начальниками управлений и отделов составляется ежегодно отделом по работе с обращениями граждан администрации и утверждается распоряжением главы Воскресенского муниципального района и распоряжением руководителя администрации Воскресенского муниципального района.

С информацией о приёмных днях население может ознакомиться:

- на информационном стенде в здании Администрации;
- на сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в средствах массовой информации.

21. Предварительную запись граждан на личный приём главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района и его заместителей:

- к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации;

- к заместителям руководителя администрации осуществляет специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации.

При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема (Приложение № 3.) вносятся следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон;
- по желанию заявителя год рождения, социальное положение;
- в обязательном порядке указывается содержание вопроса заявителя;
- время приёма.

В ходе предварительной записи на личный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района сотрудник отдела вправе рекомендовать заявителю обратиться на прием к заместителям руководителя администрации, в соответствующие структурные подразделения администрации, органы исполнительной власти Московской области либо в органы местного самоуправления поселений, входящих в состав Воскресенского муниципального района.

Предварительная запись на личный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации производится в течение 3-х рабочих дней за две недели до дня приема.

Информация о проведении предварительной записи на личный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района размещается:

- на сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в средствах массовой информации.

Предварительная запись на прием к заместителям руководителя администрации Воскресенского муниципального района осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) на ближайший запланированный приём.

Начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации по согласованию с главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и его заместителей, ведущих прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

К начальникам управлений, отделов администрации личный приём осуществляется без предварительной записи, в порядке живой очереди в соответствии с графиком приема.

22. Одновременно с записью на личный приём специалисты отдела по работе с обращениями граждан администрации оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

23. Обратившийся на приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

24. В администрации Воскресенского муниципального района Московской области могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п. 37 Регламента.

25. Запись на повторный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. В случае повторного обращения специалист отдела по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием граждан.

26. Одновременно с записью на личный приём специалисты отдела по работе с обращениями граждан администрации направляют карточку личного приема гражданина, записавшегося на личный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района, заместителю руководителя администрации для рассмотрения и принятия решения поставленного вопроса до дня проведения приема главой, руководителем.

По результатам проведенной работы в отдел по работе с обращениями граждан администрации предоставляется справка (Приложение № 4.) до дня приема главы, руководителя.

27. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения Администрации муниципального района.

**Личный прием граждан в Общественной приемной исполнительных органов
государственной власти Московской области и органов местного самоуправления
Воскресенского муниципального района Московской области**

28. Отдел по работе с обращениями граждан администрации координирует работу Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Воскресенского муниципального района Московской области.

29. Личный прием граждан ведут руководители отраслевых (функциональных) органов администрации, начальники управлений и отделов Администрации и иные уполномоченные ими лица. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

**Требования к помещениям и местам, предназначенным
для рассмотрения обращений граждан**

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 2.2.2/2.4.1340-03».

31. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой.

Структурным подразделениям, ответственным за прием граждан, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения возложенных задач.

32. На входе в здание Администрации на видном месте размещается информация о месте и времени приема граждан руководителями.

33. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

34. Места ожидания личного приема должны:

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

Результат рассмотрения обращений граждан

35. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

36. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений

37. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо иное уполномоченное 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.

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.

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

Ответственность специалистов при рассмотрении обращений граждан

38. Специалисты Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

39. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося 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.

40. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района и его заместители.

41. При уходе в отпуск специалист (исполнитель) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту отдела по работе с обращениями граждан администрации.

Порядок рассмотрения обращений

42. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

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

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

43. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из федеральных органов или иных вышестоящих органов для рассмотрения по поручению.

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

45. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел организационно-контрольного управления администрации.

46. Специалист, 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 фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы либо их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- составляет акт в двух экземплярах по утвержденной форме (Приложение № 5) 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 не обнаруживают документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт хранится в общем отделе, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

47. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, должен сообщить об этом своему руководителю и действовать в следующем порядке:

- сообщить в УМВД Воскресенского района по телефону 442-46-27 (дежурный), 442-06-41 (начальник УМВД Воскресенского района) или во 2-ое отделение 5 межрайонного отдела (г.Воскресенск) Управления ФСБ России по г. Москве и Московской области по телефонам: 442-00-00 (секретарь), 441-12-16 (начальник);

- не мять документ (бандероль, посылку, письмо), не делать на нем пометок;
- по возможности убрать документ в чистый плотно закрываемый полиэтиленовый пакет и поместить в отдельную жесткую папку. Сохранить все – сам документ и вложения. Ждать представителей УМВД, УФСБ;

- не допускать в помещение посторонних лиц, проинформировать заместителя руководителя администрации по безопасности.

48. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела по работе с обращениями граждан администрации. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 6) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

49. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, подписи обратившегося гражданина и почтового адреса для ответа.

Если такое анонимное обращение поступило по почте, то оно также не подлежит рассмотрению и хранится в папке «Разное».

50. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

- главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района и заместителей руководителя администрации вскрываются начальником общего отдела организационно-контрольного управления администрации или лицом, замещающим его;
- работников администрации передаются адресатам невскрытыми.

51. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан администрации по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

52. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, на Интернет-сайт в рубрику «Интернет-приемная», распечатываются и регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан администрации по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

53. Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан администрации обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием МСЭД.

54. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп администрации Воскресенского муниципального района 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 Московской области, 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. В случае если заявитель прислал чистый конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые неиспользованные конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами;
- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет 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;
- заполняет классификатор МСЭД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;
- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя;
- устанавливает контрольную дату исполнения в карточке МСЭД.

55. 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.

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

57. Ко всем поступившим обращениям на бумажном носителе специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации прилагает бланк поручения с проставлением даты и номера документа. (Приложение № 7.)

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

58. Все поступившие обращения граждан после их регистрации незамедлительно направляются главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации муниципального района или заместителям руководителя администрации.

59. В резолюции и бланке поручения, приложенном к заявлению, должностное лицо, дающее поручение, указывает:

- фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок («Для подготовки ответа» или «Для ответа») и срок исполнения, подпись должностного лица. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

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

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, а его решение находится в ведении государственного органа или государственного учреждения, осуществляющего свою деятельность на территории Воскресенского района (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами), то обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий орган (учреждение) или соответствующему должностному лицу, которые компетентны решить данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;
- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, повторное обращение передается на рассмотрение главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации муниципального района;
- о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей муниципального образования (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района;
- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального

собрания Российской Федерации, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, Губернатора Московской области и его заместителей, запросы депутатов областной Думы, адресованные главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района, регистрируются отделом по работе с обращениями граждан администрации в установленном порядке;

- 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 приеме должностными лицами направляются ответы с информацией о порядке личного приема граждан главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации и его заместителями;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

61. Обращения, поступившие в Администрацию, могут рассматриваться непосредственно в органах администрации Воскресенского муниципального района или их рассмотрение может быть поручено соответствующим организациям Воскресенского района в соответствии с их компетенцией, в том числе и с выездом на место.

На все обращения главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района или его заместителями накладываются резолюции.

62. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан администрации или в срок, указанный в поручении и в соответствии с резолюцией должностного лица, подписавшего поручение.

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

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

64. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю, а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию, 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.

65. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение либо могущие повлечь общественный резонанс, может быть вынесено на заседание Совета депутатов в порядке, установленном регламентом Совета депутатов.

66. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

67. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок со служебной запиской на имя должностного лица, давшего поручение, возвращает

его в отдел по работе с обращениями граждан администрации, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

68. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях отдел по работе с обращениями граждан администрации направляет такие письма в правоохранительные органы.

69. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются для проверки в правоохранительные органы.

70. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы, как правило, не даются.

71. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 37 Регламента.

72. Результатом рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответа заявителю либо направление в уполномоченные органы для рассмотрения обращения и ответа заявителю.

Личный прием граждан

73. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II группы и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

74. На каждого гражданина, обратившегося на прием по предварительной записи и без записи к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района и заместителям руководителя администрации, заполняется карточка личного приема на бумажном носителе. Во время записи устанавливается кратность обращения на прием. При повторных обращениях специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации, ведущий запись, делает подборку всех материалов по предыдущим обращениям и подкалывает к карточке.

Регистрация приема граждан, обратившихся на личный прием в отраслевые (функциональные) органы и структурные подразделения администрации, оформляется в Журнале личного приема граждан.

75. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно; если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема; либо гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, если рассмотрение этих вопросов требует дополнительной проверки, и такое обращение подлежит регистрации и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

Сотрудник отдела приглашает на личный прием заявителя в соответствии со временем предварительной записи на прием.

При проведении личного приема аудио-и (или) видеозапись не производится.

76. По окончании приема должностное лицо, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению

обращения, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

78. По итогам личного приема главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации отдел по работе с обращениями граждан, согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, оформляет перечень поручений, который с указанием сроков исполнения рассылается исполнителям через МСЭД.

После завершения личного приема заместителей руководителя администрации и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел по работе с обращениями граждан администрации оформляет рассылку документов с приема через МСЭД.

79. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района и заместителей руководителя администрации осуществляют специалисты отдела по работе с обращениями граждан администрации. По итогам исполнения поручений руководителю специалистами отдела по работе с обращениями граждан готовится справка об их исполнении.

Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан администрации вправе уточнить у заявителя информацию о результате рассмотрения его обращения.

80. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются соответственно главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации муниципального района и заместителям руководителя администрации на ознакомление. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. Ответ по обращению гражданина на личном приеме дается в обязательном порядке за подписью должностного лица, к которому обращался гражданин. Ответы на обращения, требующие дополнительного рассмотрения, ставятся на дополнительный контроль.

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

82. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопросов, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурные подразделения Администрации.

Постановка обращений граждан на контроль

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

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

85. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлен по решению

главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района.

86. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации муниципального района и заместители руководителя администрации.

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

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

89. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан администрации в структурные подразделения направляются Справки-напоминающие по обращениям, срок рассмотрения которых истекает и срок рассмотрения которых истек. (Приложение № 8.)

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

Продление срока рассмотрения обращений

91. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

92. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении (главе муниципального района, руководителю администрации муниципального района или его заместителям). Одновременно со служебной запиской о продлении срока рассмотрения обращения исполнителем готовится и направляется на подпись главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации муниципального района или его заместителю проект ответа заявителю с информацией о продлении срока рассмотрения его обращения.

93. Глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района или заместитель руководителя администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ). Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение

94. Ответы на обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района, заместителями руководителя администрации, руководителями и должностными лицами в пределах их компетенции. Одновременно готовятся проекты ответа в вышестоящую организацию (если письмо поступило из вышестоящей инстанции) об исполнении поручений, о рассмотрении обращения за подписью главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации муниципального района или заместителей руководителя администрации.

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

95. 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.

96. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано о том, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ. Ответ на коллективное обращение направляется тому гражданину, чей адрес указан в письменном обращении наиболее разборчиво или тому гражданину, на чье имя просят направить ответ.

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

98. Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации Воскресенского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

100. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

101. При завершении рассмотрения обращения и оформлении ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан администрации, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка посредством МСЭД. Специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращает исполнителю для доработки.

102. Отправление ответов без регистрации в отделе по работе с обращениями граждан администрации не допускается.

103. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справки списываются «В дело» главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и заместителями руководителя администрации.

104. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации Воскресенского муниципального района.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

105. 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 законом тайну.

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

106. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан администрации Воскресенского муниципального района.

107. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами отдела по работе с обращениями граждан администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

108. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение администрации;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

109. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращений принимаются пн. – чт. с 9.00 до 17.00, пт. 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

110. При получении запроса по телефону специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации:

- 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 специалист подготавливает ответ.

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

112. Отдел по работе с обращениями граждан администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района.

113. 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

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

115. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий рассмотрения обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации.

116. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений данного Регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации и Московской области.

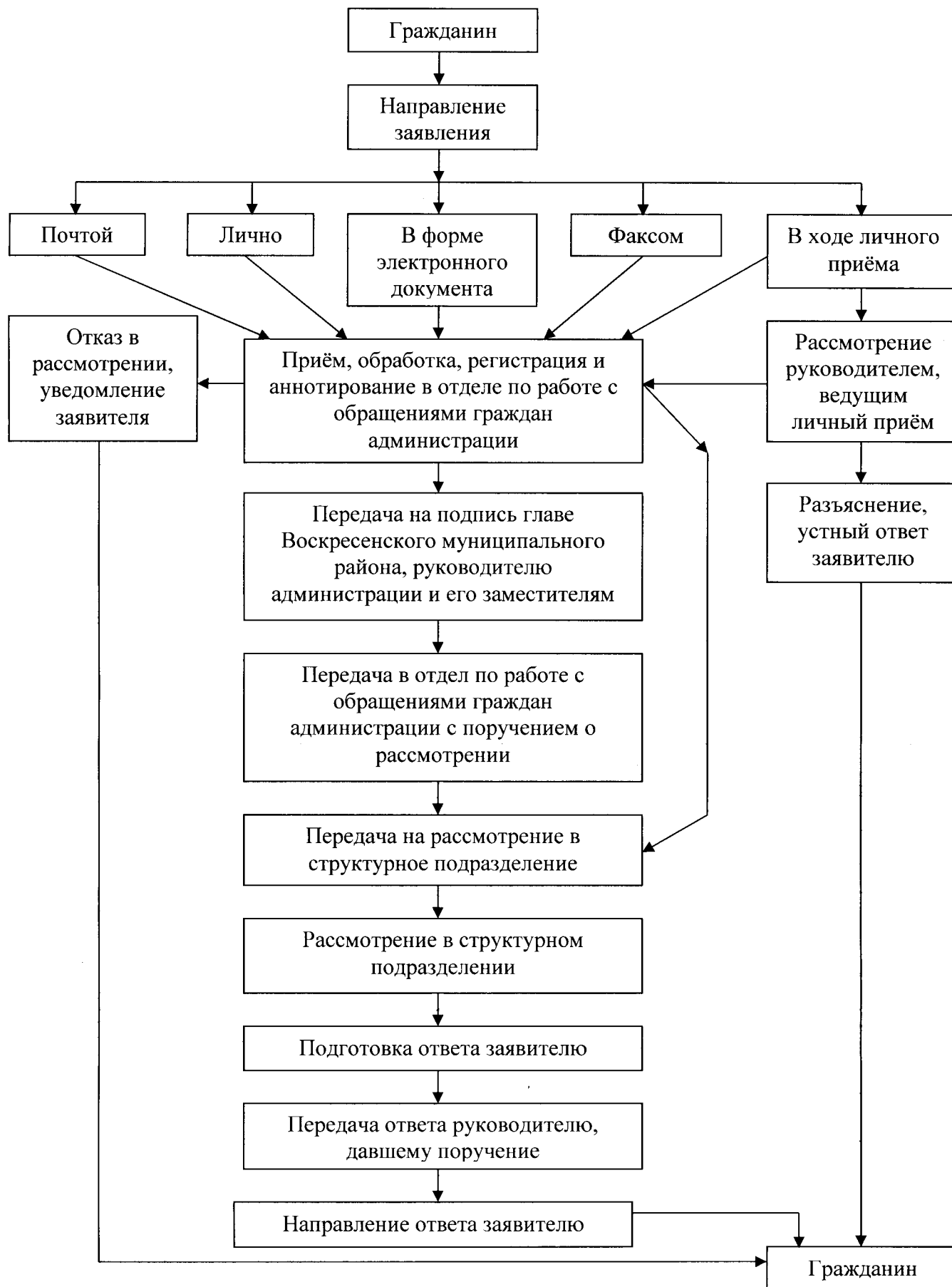
Ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан несут должностные лица администрации Воскресенского муниципального района - ответственные исполнители.

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

117. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению его 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
Воскресенского муниципального района

Блок-схема рассмотрения обращений граждан



Приложение № 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе
администрации Воскресенского муниципального района
Московской области, времени приема граждан
и справочных телефонах**

Администрация Воскресенского муниципального района Московской области располагается по адресу: г. Воскресенск, площадь Ленина, дом 3

Почтовый адрес Администрации Воскресенского муниципального района Московской области: 140200, г. Воскресенск, площадь Ленина, дом 3

Прием граждан проводится ежедневно с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

Перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

Справочная по письмам граждан: 44-2-06-66

Справочная по личному приему граждан: 44-2-04-50, 44-2-06-66

Приложение № 3
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Дата рождения _____

Телефон: _____

Адрес: _____

Категория заявителя: _____

Содержание обращения:

Фамилия ведущего приём _____

Резолюция (Краткое содержание ответа)

«Согласен»/«Не согласен» на получение ответа в устной форме:

« _____ » 20 _____ г. _____
(дата) (подпись заявителя)

Срок рассмотрения _____

Оборотная сторона карточки.

[illegible]

Приложение № 4
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

Справка

по обращению _____
(ФИО заявителя)

по вопросу _____

1. Информация о предыдущих обращениях (первичное обращение или повторное, указать даты): _____

2. История вопроса: _____

3. Информация о проведенных мероприятиях в целях изучения и решения вопроса (выезд на место, встреча с заявителем, подготовлено исковое заявление, проведены ремонтные работы и т.д.): _____

4. Предложения по решению вопроса: _____

Подпись курирующего заместителя руководителя администрации

Подпись исполнителя

Приложение № 5
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

А К Т

Мы, нижеподписавшиеся: _____

(должность, Ф.И.О.)

Составили настоящий акт о том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес администрации
Воскресенского муниципального района, обнаружено наличие (отсутствие) _____

(указывается наличие денежных знаков, ценных бумаг, подарков и отсутствие документов, указанных в описях)

Подписи:

Приложение № 6
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

Расписка

Заявление принято в Администрации
Воскресенского муниципального района

от _____

на _____ листах

« _____ » _____ 2015 г. _____

Приложение № 7
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

АДМИНИСТРАЦИЯ
ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____ « _____ » _____ 201_ г.

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ _____

Справка-напоминание
об исполнении поручений
со сроком исполнения до
наименование структурного подразделения

Центральная картотека

Дата, время

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель