



**Администрация  
городского округа Воскресенск  
Московской области**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

16.12.2019 № 34

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений  
граждан в Администрации городского округа Воскресенск  
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 городского округа Воскресенск Московской области,

**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Воскресенск Московской области. (Прилагается.)
2. Всем заместителям Главы администрации, должностным лицам и специалистам отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации городского округа Воскресенск при рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Регламентом.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2020 года.
4. Опубликовать настоящее постановление в Воскресенской районной газете «Наше слово» и разместить на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа Воскресенск

А.В. Болотников

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
городского округа Воскресенск  
Московской области  
от 16.12.2019 № 34

**РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВОСКРЕСЕНСК  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Общие положения**

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Воскресенск Московской области (далее – Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Воскресенск 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 Администрации городского округа Воскресенск Московской области.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа Воскресенск, заместителями Главы администрации городского округа Воскресенск, руководителями отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации городского округа Воскресенск Московской области.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее – обращение), адресованных Главе городского округа Воскресенск и Администрации городского округа Воскресенск, даёт ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение по компетенции в соответствующие подразделения Администрации городского округа Воскресенск и муниципальные учреждения и предприятия городского округа Воскресенск, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации городского округа Воскресенск в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами государственной

власти Московской области, Уставом городского округа Воскресенск.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. (Приложение 1, блок-схема.)

Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

- на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

### **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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет).

7. Сведения о местонахождении Администрации городского округа Воскресенск 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 городского округа Воскресенск Московской области ([www.vos-mo.ru](http://www.vos-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 городского округа Воскресенск Московской области ([www.vos-mo.ru](http://www.vos-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 городского

округа Воскресенск 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 городского округа Воскресенск или его заместителя, курирующего поставленный в обращении вопрос.

Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть представлены в общий отдел управления внутренних коммуникаций Администрации городского округа Воскресенск (далее – общий отдел) за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только 1 раз и не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского округа Воскресенск, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы государственной власти, федеральные органы и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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 пунктом 10 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Глава городского округа Воскресенск, заместители Главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **Требования к письменному обращению**

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, 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, а также контактный телефон (при наличии).

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

15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, 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.

## Условия, сроки и время личного приема граждан

16. Устные обращения граждан к Главе городского округа, заместителям Главы 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 городского округа, заместители Главы администрации, начальники управлений, отделов Администрации. Руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации ведут прием по месту нахождения управлений.

Личный прием граждан осуществляется Главой городского округа и его заместителями по предварительной записи.

18. Организацию личного приема граждан Главой городского округа осуществляет отдел по обеспечению деятельности Администрации.

Организацию личного приема граждан заместителями Главы администрации осуществляет общий отдел.

19. Глава городского округа, заместители Главы администрации, начальники управлений и отделов Администрации ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком на текущий год.

20. График приема граждан Главой городского округа составляется ежегодно отделом по обеспечению деятельности Администрации и утверждается распоряжением Главы городского округа.

График приема граждан заместителями Главы администрации, начальниками управлений и отделов составляется ежемесячно общим отделом и утверждается распоряжением Администрации городского округа Воскресенск.

С информацией о приёмных днях население может ознакомиться:

- на информационном стенде в здании Администрации;
- на сайте городского округа Воскресенск Московской области ([www.vos-mo.ru](http://www.vos-mo.ru)) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в средствах массовой информации.

21. Предварительную запись граждан на личный приём Главы городского округа Воскресенск и его заместителей:

- к Главе городского округа Воскресенск осуществляет начальник отдела по обеспечению деятельности Администрации;
- к заместителям Главы администрации осуществляет специалист общего отдела.

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.

В ходе предварительной записи на личный прием к Главе городского округа Воскресенск сотрудник отдела по обеспечению деятельности Администрации вправе рекомендовать заявителю обратиться на прием к заместителям Главы администрации, в соответствующие структурные подразделения Администрации, органы исполнительной власти Московской области.

Предварительная запись на личный прием к Главе городского округа Воскресенск производится в течение одного рабочего дня за две недели до дня приема с 10.00 до 12.00.

Информация о проведении предварительной записи на личный прием к Главе городского округа размещается:

- на сайте городского округа Воскресенск Московской области ([www.vos-mo.ru](http://www.vos-mo.ru)) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в средствах массовой информации.

Предварительная запись на прием к заместителям Главы администрации городского округа Воскресенск осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) на ближайший запланированный приём.

По согласованию с лицом, ведущим прием граждан, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

Личный прием начальников управлений, отделов Администрации осуществляется без предварительной записи, в порядке живой очереди в соответствии с графиком приема.

22. Одновременно с записью на личный приём специалисты общего отдела оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

24. В Администрации городского округа Воскресенск могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в пункте 37 Регламента.

25. Запись на повторный прием к Главе городского округа Воскресенск и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. В случае повторного обращения специалист общего отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему прием граждан.

26. Одновременно с записью на личный приём специалист отдела по обеспечению деятельности Администрации направляет карточку личного приема гражданина, записавшегося на личный прием к Главе городского округа Воскресенск, заместителю Главы администрации для рассмотрения и принятия решения поставленного вопроса до дня проведения приема Главой.

По результатам проведенной работы в отдел по обеспечению деятельности Администрации предоставляется справка (Приложение 4) до дня приема Главы.

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

### **Личный прием граждан в Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Воскресенск Московской области**

28. Общий отдел координирует работу Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Воскресенск Московской области.

29. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица, а также 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 Регламентами рассмотрения обращения граждан в центральных исполнительных органах государственной власти Московской области и в Администрации городского округа Воскресенск.

### **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 выполнения возложенных задач.

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

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.

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением 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, 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 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.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте Правительства Московской области или официальном сайте городского округа Воскресенск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

### **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 городского округа Воскресенск 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 общего отдела.

### **Рассмотрение 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.

46. Специалист, общего отдела, 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 обнаруживаются 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 России городского округа Воскресенск по телефону 442-46-27 (дежурный), 442-06-41 (начальник УМВД России городского округа Воскресенск) 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 Главы администрации по безопасности.

48. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

49. Не рассматриваются письменные обращения, не содержащие фамилии гражданина, и почтового адреса для ответа.

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

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

- Главы городского округа Воскресенск и заместителей Главы администрации вскрываются начальником общего отдела или лицом, замещающим его;

- работников Администрации передаются адресатам невскрытыми.

51. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в общем отделе 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 общем отделе по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

53. Поступившие в общий отдел 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 городского округа Воскресенск 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.

### **Направление обращения на рассмотрение по принадлежности**

57. Все поступившие обращения граждан после их регистрации незамедлительно направляются Главе городского округа Воскресенск или заместителям Главы администрации.

58. В резолюции, 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.

59. 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 городского округа Воскресенск (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 городского округа Воскресенск;

- о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей муниципального образования (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается Главе городского округа Воскресенск;

- 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 городского округа Воскресенск, регистрируются общим отделом 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 городского округа Воскресенск 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**

60. Обращения, поступившие в Администрацию, могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации городского округа Воскресенск или их рассмотрение может быть поручено соответствующим организациям городского округа Воскресенск в соответствии с их компетенцией, в том числе и с выездом на место.

На все обращения Главой городского округа Воскресенск или его заместителями накладываются резолюции.

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

62. 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.

63. 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.

64. 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.

65. 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.

66. 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 общий отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

67. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях общий отдел направляет такие письма в правоохранительные органы.

68. 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.

69. 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.

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

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

### **Личный прием граждан**

72. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право 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.

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

73. На каждого гражданина, обратившегося на прием по предварительной записи и без записи к Главе городского округа Воскресенск и заместителям Главы администрации, заполняется карточка личного приема на бумажном носителе. Во время записи устанавливается кратность обращения на прием. При повторных обращениях специалист, 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.

74. 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 личного приема граждан не производится без согласования с уполномоченными лицами, ведущими личный прием граждан.

75. 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.

76. Должностное лицо, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

77. По итогам личного приема Главы городского округа Воскресенск отдел по обеспечению деятельности Администрации 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 Главы администрации и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, общий отдел оформляет рассылку документов с приема через МСЭД.

78. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема Главы городского округа Воскресенск и заместителей Главы администрации осуществляют специалисты, на которых возложена эта функция. По итогам исполнения поручений Главы специалистами отдела по обеспечению деятельности Администрации готовится справка об их исполнении.

Сотрудники общего отдела, отдела по обеспечению деятельности Администрации вправе уточнить у заявителя информацию о результате рассмотрения его обращения.

79. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются соответственно Главе городского округа Воскресенск и заместителям Главы 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.

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

81. 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**

82. 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.

83. 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.

84. 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 городского округа Воскресенск.

85. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава городского округа Воскресенск и заместители Главы администрации.

86. 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.

87. 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.

88. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел. Специалистами общего отдела в структурные подразделения направляются Справки-напомятия по обращениям, срок рассмотрения которых истекает и срок рассмотрения которых истек. (Приложение 6.)

89. 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**

90. 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.

91. 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 городского округа Воскресенск или его заместителям). Одновременно со служебной запиской о продлении срока рассмотрения обращения исполнителем готовится и направляется на подпись Главе городского округа Воскресенск или его заместителю проект ответа заявителю с информацией о продлении срока рассмотрения его обращения

92. Глава городского округа Воскресенск или заместитель Главы 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**

93. Ответы на обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются Главой городского округа Воскресенск, заместителями Главы администрации 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 городского округа Воскресенск или заместителей Главы администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Правительства Московской области или официальном сайте городского округа Воскресенск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

96. 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.

97. 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.

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

99. Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации городского округа Воскресенск. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

102. При завершении рассмотрения обращения и оформлении ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка посредством МСЭД. Специалист общего отдела ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращает исполнителю для доработки.

103. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

104. 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 городского округа Воскресенск и заместителями Главы администрации.

105. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Администрации городского округа Воскресенск.

### **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

106. 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.

107. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел и отдел по обеспечению деятельности Администрации.

108. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами общего отдела, отдела по обеспечению деятельности Администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

109. 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.

110. 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.



111. При получении запроса по телефону специалист 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.

112. 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.

113. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их Главе городского округа Воскресенск.

114. 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**

115. 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.

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

117. 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.

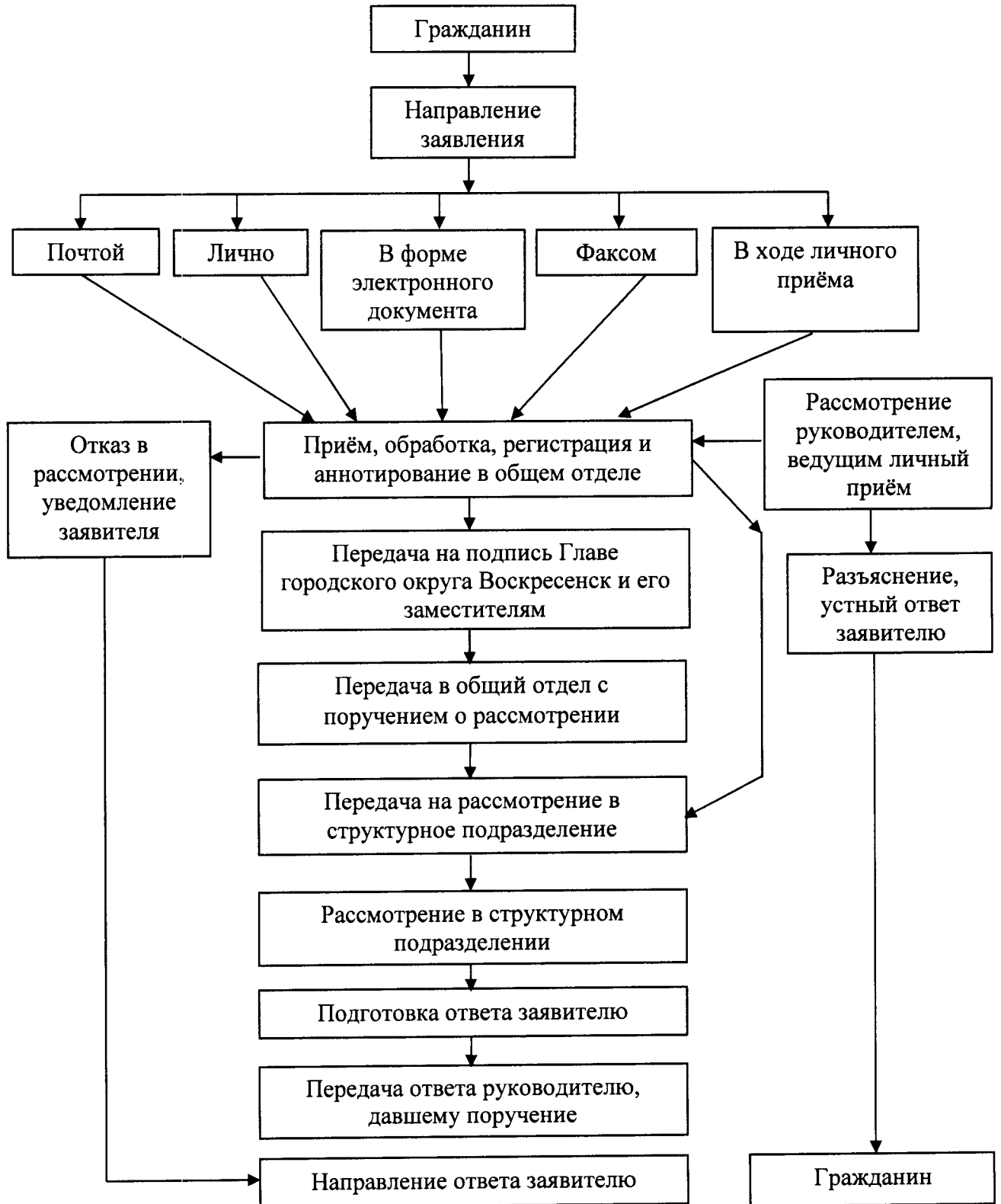
Ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан несут должностные лица Администрации городского округа Воскресенск – ответственные исполнители.

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

118. 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 городского округа Воскресенск

Блок-схема рассмотрения обращений граждан



Приложение 2  
к Регламенту рассмотрения обращений граждан в  
Администрации городского округа Воскресенск

Сведения о местонахождении, почтовом адресе  
Администрации городского округа Воскресенск Московской области,  
времени приема граждан и справочных телефонах

Администрация городского округа Воскресенск Московской области располагается по адресу: г. Воскресенск, площадь Ленина, дом 3

Почтовый адрес Администрации городского округа Воскресенск 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: 44-1-10-95

Справочная по личному приему граждан: 44-1-10-95, 44-2-07-27



Приложение 4  
к Регламенту рассмотрения обращений граждан в  
Администрации городского округа Воскресенск

**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 городского округа Воскресенск

А К Т

Мы, нижеподписавшиеся: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

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 городского округа Воскресенск

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

Центральная картоотека

Дата, время

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