



ГЛАВА
ГОРОДА ЛОБНЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

141730, г. Лобня, ул. Ленина, 21

Тел./факс (495) 577-12-43

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20.06.2017 № 139

г. Лобня

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
в Администрации города Лобня

В соответствии с законом Московской области № 164/2006-ОЗ от 05.10.2006г. «О рассмотрении обращений граждан» в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации города Лобня,

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Лобня (прилагается).
2. Обязать должностных лиц Администрации города Лобня руководствоваться в своей деятельности Регламентом рассмотрения обращений граждан.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания и подлежит обязательному опубликованию в городской газете «Лобня» и размещению на официальном сайте www.lobnya.rf.
4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник Управления делами
Администрации города Лобня
Московской области
 Худобченко О.Н.

Е.В. Смышляев

УПРАВЛЕНИЕ
ДЕЛАМИ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛОБНЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

004867



Утвержден Распоряжением
Главы города Лобня

20.06.2017 г. № 139

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТЕРНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛОБНЯ

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Лобня Московской области (далее - Регламент) определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом города Лобня;

3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой города Лобня, первым заместителем и заместителями Главы администрации города, а также руководителями структурных подразделений администрации города.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений.

4. Информация о порядке рассмотрения обращений представляется:
- непосредственно в подразделениях;
 - с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
 - посредством размещения и информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

5. Сведения о местонахождении Администрации города Лобня, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в

приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-портале Администрации города Лобня (www.лобня.рф);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

6. Информация о местонахождении Приемной администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в приложении к настоящему Регламенту, обобщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-портале Администрации города Лобня (www.лобня.рф);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

7. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок рассмотрения письменных обращений.

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

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

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

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

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

Требования к письменному обращению.

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

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

13. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан Главой города и заместителями Главы администрации.

14. Организацию личного приема граждан в приемной Главы города осуществляет Управление делами администрации.

Организацию личного приема заместителей Главы администрации осуществляют ответственные за организации приема сотрудники, назначенные заместителем и утвержденные Главой города.

15. Глава города, Первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации ведут прием граждан в соответствии с графиком.

16. Руководители ведут личный прием граждан в соответствии с графиком, сотрудники отдела по работе с обращениями граждан – ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

17. Прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области, в том числе в режиме видеосвязи, ведут руководители и уполномоченные лица центральных исполнительных органов государственной власти Московской области.

18. Предварительная запись на прием к Главе города производится работниками Управления делами администрации. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

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

20. Работники Управления делами в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

21. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

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

22. Помещения, в которых рассматриваются обращения, 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».

23. Рабочие места работников оборудуются оргтехникой.

24. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

25. Места ожидания личного приема:

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

Результат рассмотрения обращений.

26. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

27. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ.

28. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации города, структурных подразделений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Рассмотрение отдельных обращений.

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый или электронный адрес для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайную

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

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

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

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

Ответственность работников при рассмотрении обращений.

32. Работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

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

Рассмотрение обращений.

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

Прием и первичная обработка письменных обращений.

36. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию города Лобня или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

38. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в Отдел по работе с обращениями граждан Управления делами администрации (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).

39. Работник Отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (на по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации города Лобня нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в Отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

40. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Отдела по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. При наличии копии или второго экземпляра ставится штамп о приеме.

41. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в Отделе по работе с обращениями граждан.

42. Обращения, поступившие в форме электронного документа на Интернет-портал Администрации города, принимаются работниками Отдела по работе с обращениями граждан.

43. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы города Лобня, вскрываются начальником Отдела по работе с обращениями граждан.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, Глава города передает его в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации.

44. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в Отделе по работе с обращениями граждан и в тот же день передаются на рассмотрение.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

45. Поступившие в Отдел по работе с обращениями граждан, в том числе в форме электронного документооборота по электронной почте и каналам межведомственного электронного документооборота (далее - МСЭД), регистрируются в течение трех дней с даты поступления в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД).

46. Работники, ответственные за регистрацию и аннотацию обращений:

- производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечают тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило, проставляют дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- прочитывают обращение, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;
- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- заполняют тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Главой города, составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;
- осуществляют ввод необходимых примечаний.

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

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности.

48. Работники Отдела по рассмотрению граждан после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение.

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

- о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей города (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в отдел дежурной службы Администрации.

- 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 Главы города направляются ответы с информацией о порядке работы Приемной администрации;

- 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.

49. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Отдел по работе с обращениями граждан направляет обращение в правоохранительные органы.

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

51. Передача документов, в том числе обращений граждан, в электронной форме осуществляется по МСЭД.

Рассмотрение обращений в подразделениях.

52. В Администрации города Лобня обращения рассматриваются непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место). По поручению Главы города обращения направляются в подразделения.

53. Поручение должно содержать: фамилии руководителей подразделений, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

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

55. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

56. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

58. Результатом рассмотрения обращений в подразделениях является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов.

Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан.

59. 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, оставшихся без попечения родителей.

60. Работник Управления делами администрации приглашает в приемную Главы города гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

61. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

На граждан, записанных на прием к Главе города, Первому заместителю Главы администрации, Заместителям Главы администрации дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

62. Во время приема работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее самостоятельное подразделение администрации.

63. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

64. По окончании приема Глава города, Первый заместитель Главы администрации, Заместители Главы администрации доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения.

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

65. После завершения личного приема согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, Отдел по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов через МСЭД.

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

Постановка обращений граждан на контроль.

67. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе 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.

68. 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.

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

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

71. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан.

Продление срока рассмотрения обращений.

72. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

73. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение.

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

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

76. В ответе в адрес Администрации Президента РФ и ЦИОГВ должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указываются, кому именно из заявителей дан ответ.

77. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр копии данного правового акта направляется заявителю.

78. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы о возврате иных документов, они остаются в деле.

79. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

80. Подлинники обращений граждан в федеральные органы власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

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

83. Контроль за правильностью списания письма в дело, в том числе в МСЭД, осуществляет начальник Отдела по работе с обращениями граждан.

84. После регистрации ответа на бумажном носителе в МСЭД отдел по работе с обращениями граждан производит отправку документов. Отправка ответов без регистрации не допускается.

85. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в установленном порядке.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

86. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Отдел по работе с обращениями граждан.

87. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются работниками Отдела по работе с обращениями граждан. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

88. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

89. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 16.00.

90. При получении запроса по телефону работник Отдела по работе с обращениями граждан:

- 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 работник Отдела по работе с обращениями граждан подготавливает ответ.

91. Во время разговора работник Отдела по работе с обращениями граждан должен четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

92. Отдел по работе обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступивших обращениях граждан.

93. 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.

94. Текущий контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

95. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений служащими осуществляется руководителями подразделений.

96. Текущий контроль осуществляется путем поведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения служащими положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

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

97. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



Приложение к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
Администрации города Лобня

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ И СПРАВОЧНОМ ТЕЛЕФОНЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛОБНЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ,
МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ
В ГОРОДЕ ЛОБНЯ

Администрация города Лобня располагается по адресу: Московская область, город Лобня, улица Ленина, дом 21.

Номер телефона для справок по вопросам рассмотрения письменных и устных обращений: (495) 577-67-18.

Почтовый адрес Администрации города Лобня: 141730 Московская область, город Лобня, улица Ленина, д.21

Общественная приемная в городе Лобня располагается по адресу: Московская область, город Лобня, улица Мирная, дом 13, корпус 2.

Номер телефона: (495) 577-56-37.