

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.11.2017

№ 7284-П

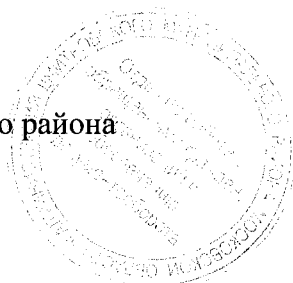
г. Дмитров

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Дмитровского
муниципального района Московской области

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан", Уставом муниципального образования Дмитровский муниципальный район Московской области постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации Дмитровского муниципального района Московской области от 10.05.2012 № 2977-П «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области» .
3. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете «Дмитровский Вестник» и размесить на сайте Администрации Дмитровского муниципального района Московской области.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района Московской области Т.Н. Майорову.

Глава Дмитровского муниципального района
Московской области



Е.Б. Трошенкова

Утвержден
Постановлением Администрации
Дмитровского муниципального района
Московской области
№ 418/11-2 от 01.11.2011

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Общие положения

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

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Дмитровского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

- Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

- Уставом муниципального образования Дмитровский муниципальный район Московской области;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Дмитровского муниципального района, первыми заместителями и заместителями главы Администрации Дмитровского муниципального района, советниками главы Дмитровского муниципального района, руководителями и работниками органов Администрации Дмитровского муниципального района (далее – работники).

4. В Администрации Дмитровского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Дмитровский муниципальный район Московской области и относящиеся к компетенции Администрации Дмитровского муниципального района Московской области, главы Дмитровского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области и Уставом Дмитровского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение N 1 к Регламенту), по почте, факсом, в форме электронного документа.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

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

- непосредственно в органах Администрации Дмитровского муниципального района;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации Дмитровского муниципального района, полный почтовый адрес Администрации Дмитровского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение N 2 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направленному по электронной почте размещаются:

- на Интернет-сайте Администрации Дмитровского муниципального района (<http://www.dmitrov-reg.ru>);
- на информационном стенде в фойе здания Администрации.

8. Информация о местонахождении Приемной Администрации Дмитровского муниципального района, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (приложение N 2 к Регламенту) сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-сайте Администрации Дмитровского муниципального района (<http://www.dmitrov-reg.ru>);
- на информационном стенде в Приемной Администрации Дмитровского муниципального района.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан

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

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой Дмитровского муниципального района, первыми заместителями или заместителями Администрации Дмитровского муниципального района, руководителями органов Администрации Дмитровского муниципального района, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

11. 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.

Требования к письменному обращению граждан

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа местного самоуправления - Администрация Дмитровского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество должностного лица,

которому оно адресовано, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

13. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование исполнительного органа местного самоуправления - Администрация Дмитровского муниципального района или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, адрес электронной почты (если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной
Администрации Дмитровского муниципального района
Московской области

14. Прием граждан в Приемной Администрации Дмитровского муниципального района (далее - Приемная) ведут: глава Дмитровского муниципального района, первые заместители и заместители главы Администрации Дмитровского муниципального района.

15. Непосредственную организацию личного приема граждан в Приемной осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района Московской области.

16. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц.

17. График приема граждан руководителями составляется ежемесячно начальником отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района и утверждается главой Дмитровского муниципального района. Замены руководителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с главой Дмитровского муниципального района Московской области.

18. Предварительная запись на прием руководителями производится работником отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничный день - с 9.00 до 17.00.

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

20. Работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

21. Работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота обеспечивается личной настольной табличкой с указанием Ф.И.О. и должности.

22. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

23. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений 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".

24. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Ответственным за исполнение рассмотрения обращений граждан, обеспечивается доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и присваивается электронный адрес (e-mail), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

25. На входе в здание, где размещается Приемная, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Приемной.

26. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

Результат рассмотрения обращений граждан

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

29. Результатом исполнения рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Рассмотрение отдельных обращений граждан

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

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

Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то 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.

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

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

31. Об отказе в рассмотрении 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, и о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

33. Работники Администрации Дмитровского муниципального района, 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 работников закрепляется в их должностных инструкциях.

34. 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

35. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Дмитровского муниципального района Московской области.

36. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Дмитровского муниципального района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

Рассмотрение обращений граждан

37. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах, отделах Администрации Дмитровского муниципального района;
- личный прием граждан;
- постановку обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- оформление и направление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

38. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Дмитровского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

40. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района.

41. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает 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 Дмитровского муниципального района 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 обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты составляются в отделе по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота: один экземпляр хранится в отделе по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, второй - приобщается к поступившему обращению.

42. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота) и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота.

43. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

- главы Дмитровского муниципального района, вскрываются в отделе по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района Московской области;

- первых заместителей и заместителей главы Администрации Дмитровского муниципального района, вскрываются в соответствующих секретариатах;

- работника Администрации, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота.

45. 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 муниципальных образований Дмитровского муниципального района, адресованные главе Дмитровского муниципального района, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в отделе по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота.

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

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Поступившие с отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота обращения, в том числе по факсу, в форме электронного документа через Интернет-портал Администрации Дмитровского муниципального района, по информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по каналам межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД) регистрируются в течении трех дней с даты поступления в системе электронного документа оборота «АЛЬФА ДОК» (далее «АЛЬФА ДОК»).

48. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- производит сканирование всех обращений на бумажных носителях, с присвоением штрих-кода;

- в регистрационной карточке системы «АЛЬФА ДОК» указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес или адрес электронной почты, контактный телефон.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (доставлено лично (в том числе по почте), портал, электронная почта, МСЭД и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Правительства Московской области, Московской областной Думы и т.п.), отмечает 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 заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

49. Письма на иностранных языках после регистрации направляются для перевода в отдел внешнеэкономических связей Дмитровской межрайонной торгово-промышленной палаты. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Дмитровскую первичную организацию Всероссийского общества слепых.

50. Работник, осуществляющий аннотацию обращений:

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

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же 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 тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан, составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение по компетенции;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

51. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в системе «Альфа ДОК». Передача обращений

исполнителям, осуществляется в электронном виде в режиме онлайн, при необходимости так же передается на бумажном носителе.

Направление обращения на рассмотрение

52. После электронной регистрации, работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, направляет сопроводительное письмо заявителю о регистрации и исполнителе обращения, если обращение было направлено через портал, уведомление автоматически направляется заявителю на электронный адрес, при указании в обращении номера мобильного телефона – уведомление направляется путем СМС оповещения. Далее обращение поступает на рассмотрение Главе Дмитровского муниципального района, Первыми заместителями и заместителям Главы Дмитровского муниципального района Московской области.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования;
- в случае, если вопрос находится в ведении органов государственной власти Московской области или Российской Федерации, обращение направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган;
- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей района (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается Главе Дмитровского муниципального района Московской области;
- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителя Аппарата Правительства Московской области, депутатские запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные главе Дмитровского муниципального района, направляются в общий отдел. - письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Приемной Администрации Дмитровского муниципального района Московской области, а обращения списываются "В дело" как исполненные;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию;
- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц органов местного самоуправления, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам органов местного самоуправления.

53. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, и в другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и обратившемуся гражданину, работником отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, осуществляющим аннотирование, оформляется и подписывается сопроводительное письмо, о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, должностным лицам органов местного самоуправления и другие организации с контролем, оформляются на специальных бланках и подписываются Главой Дмитровского муниципального района, первым заместителем и заместителями главы Администрации Дмитровского муниципального района (приложения N 3, 4 Регламенту).

Рассмотрение обращений в Администрации Дмитровского муниципального района

54. Поступившие в органы Администрации Дмитровского муниципального района (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

55. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено государственному органу или конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения), либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления Администрации Дмитровского муниципального района в соответствии с их компетенцией.

56. Поручение должно содержать: наименование органа Администрации, фамилии и инициалы должностных лиц, 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.

57. 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.

58. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится подразделением Администрации Дмитровского муниципального района, руководителем которого дано поручение. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в федеральные органы) 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.

59. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

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

- дает 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;

60. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

62. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 30 Регламента.

63. 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, организаций и обеспечению документооборота направляет обращение в правоохранительные органы.

64. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации Дмитровского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

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

66. Работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота приглашает прибывшего в Приемную гражданина, регистрирует заявителя с использованием системы «АЛЬФА ДОК», вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Администрацию Дмитровского муниципального района с учетом информации поступивших писем, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота осуществляет подборку всех имеющихся в архиве отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

67. Работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема ("Разъяснено", "Направлено на рассмотрение"). Указанные реквизиты вводит в базу данных модуля "Личный прием".

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе (приложение №5 к Регламенту).

68. Во время приема работник вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации Дмитровского муниципального района.

69. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

70. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

72. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота оформляет рассылку документов на бумажном носителе и прикрепляет отсканированную карточку личного приема в системе электронного документооборота «Альфа Док», где поручения поступают исполнителям в режиме он-лайн.

73. Подготовленный и согласованный руководителем ответ сканируется и размещается в электронной карточке личного приема в системе электронного документа оборота «АЛЬФА ДОК», оригинал ответа направляется гражданину на указанный почтовый адрес.

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

Постановка обращений граждан на контроль

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

76. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и вице-губернатора Московской области, председателя Московской областной Думы.

77. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления и другую 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.

78. Координацию и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота в системе электронного документа оборота «АЛЬФА ДОК», путем рассылки электронных напоминаний исполнителям, автоматически формирующихся программой в блоке «Приборка».

Продление срока рассмотрения обращений граждан

79. 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.

80. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю и направляет заявителю.

81. Руководитель на основании письма ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Гражданину направляется письмо о продлении срока рассмотрения обращения на бланке Администрации Дмитровского муниципального района Московской области с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

(приложение N 6, к Регламенту).

Оформление ответа на обращения граждан

82. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Дмитровского муниципального района, первый заместитель и заместители главы Администрации Дмитровского муниципального района.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Дмитровского муниципального района.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают глава Дмитровского муниципального района, первый заместитель и заместители главы Администрации Дмитровского муниципального района.

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

83. 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.

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

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

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

87. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области, утвержденной Постановлением администрации Дмитровского муниципального района (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

90. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота, где проверяется правильность оформления ответа, далее ответы сканируются и прикрепляют к электронной карточки письменного обращения в программе «Альфа Док». Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота в программе «Альфа Док» указывает результаты рассмотрения обращения («Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано», «С выездом на место»). Срок исполнения обращения автоматически присваивается программой «Альфа Док» при остановке рассмотрения обращения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

91. В левом верхнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", в правом верхнем углу указывает результат рассмотрения «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано», «С выездом на место».

Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота.

92. 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, существенные для рассмотрения дела).

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

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

94. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных

документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

95. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота в программе «Альфа Док».

96. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

97. 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 предпраздничный день - с 9.00 до 17.00.

98. При получении запроса по телефону работник отдела в программе «Альфа Док»:

- 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;

99. Отдел по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и каждую пятницу представляет их главе Дмитровского муниципального района.

Контроль за рассмотрением обращений граждан

100. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

101. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями органов администрации.

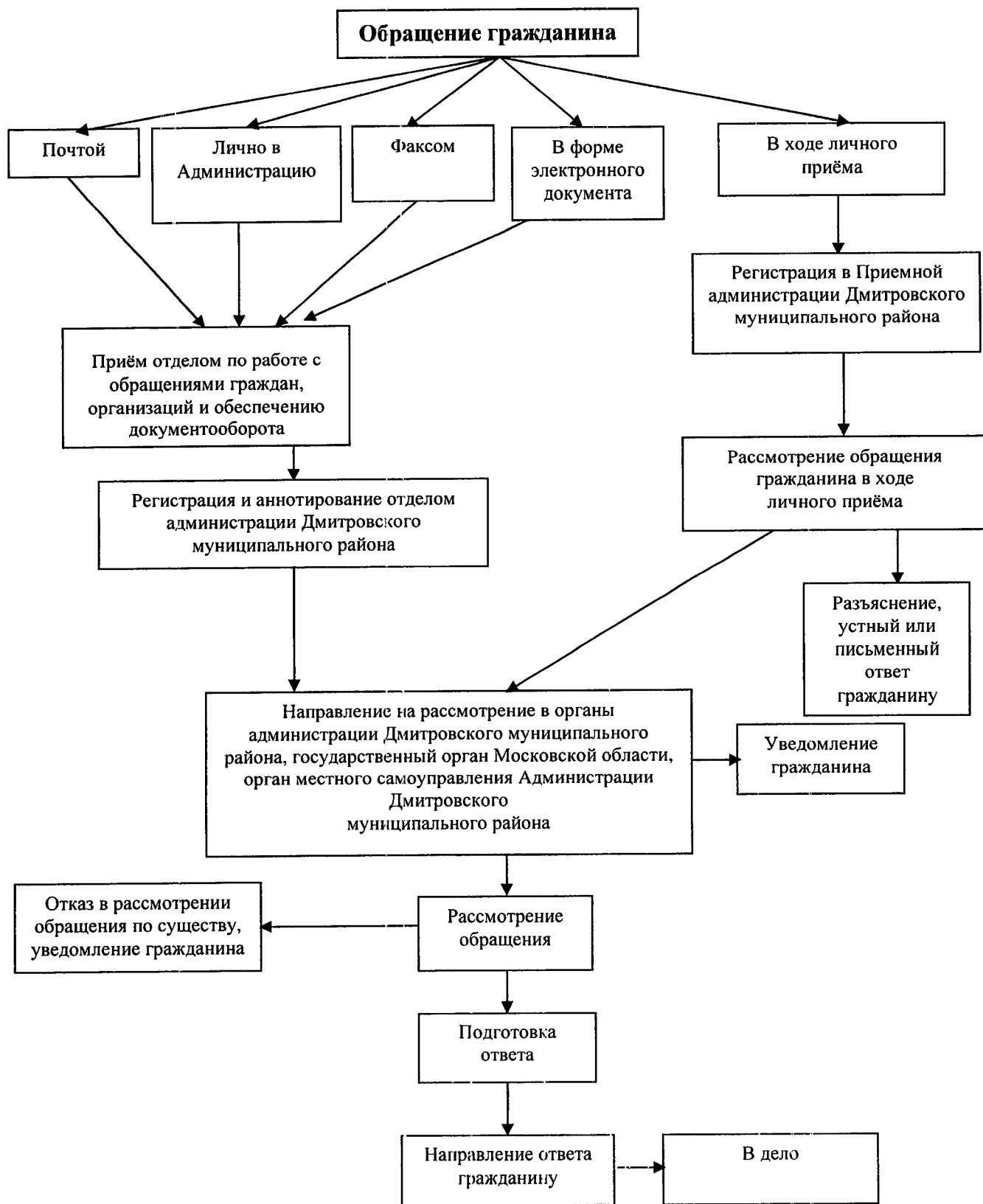
102. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями органов администрации.

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

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

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



Сведения
о местонахождении, почтовом адресе Администрации Дмитровского
муниципального района Московской области,
местонахождении Приемной Администрации Дмитровского муниципального
района Московской области и справочных телефонах

Администрация Дмитровского муниципального района Московской области располагается по адресу: Московская область, г.Дмитров, ул.Советская, дом 2.

Почтовый адрес Администрации Дмитровского муниципального района Московской области: 141800, Московская область, г.Дмитров, ул.Советская, дом 2.

Приемная Администрации Дмитровского муниципального района Московской области располагается по адресу: Московская область, г.Дмитров, ул.Вокзальная, дом 18.

Номер справочного телефона по письменным обращениям: 993-92-28, (8 496) 227-96-92

Номер справочного телефона личного приема граждан : (8 496) 227-82-23

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область,
141800
ОКПО 04034059, ОГРН 1035001600171
ИНН/КПП 5007007212/500701001

Тел.: 993-81-63. факс: 8(222) 3-69-
71.
E-mail: dmit@mosreg.ru

_____ № _____
На № _____ от _____

В организацию

Копия: Заявителю

Для сведения

Направляем Вам по принадлежности обращение гр. Иванова Ивана Ивановича № _____ дата _____, поступившее в адрес Администрации Дмитровского муниципального района Московской области для рассмотрения и ответа автору в установленные законом сроки.

Заявителю сообщается для сведения.

Приложение на _____ листах в _____ экземпляре только в первый адрес.

Заместитель Главы Администрации
Дмитровского муниципального района
Московской области

Ф.И.О.

ГЛАВА
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область, 141800 тел.: 993-81-63. факс: 8(222) 3-69-71.
E-mail: dmit@mosreg.ru

_____ № _____
На № _____ от _____

Г

В организацию

Г

Копия: Заявителю

Для сведения

Направляем Вам по принадлежности обращение гр. Иванова Ивана Ивановича № _____ дата _____, поступившее в адрес Администрации Дмитровского муниципального района Московской области для рассмотрения и ответа автору в установленные законом сроки.

Заявителю сообщается для сведения.

Приложение на _____ листах в _____ экземпляре только в первый адрес.

Глава Дмитровского муниципального района
Московской области

Ф.И.О.

Приложение № 5
к Регламенту

Администрация Дмитровского
муниципального района
Московской области

ЛП № _____

«_____» _____ 20 ____ г.

Фамилия, Имя, Отчество заявителя:

Место работы и должность: _____

Адрес: _____

Содержание заявления: _____

Фамилия ведущего прием: _____

Заключение: _____

О результатах сообщать заявителю и в Приемную Администрации Дмитровского
Муниципального района (Адрес: г. Дмитров, ул. Вокзальная д.18. т. 8 (496) 22-7-82-23,
в срок :

Результат:

Приложение № 6
к Регламенту

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, дом 2, Дмитров, Московская область,
141800

ОКПО 04034059, ОГРН 1035001600171

ИНН/КПП 5007007212/500701001

Тел.: 993-81-63. факс: 8(222) 3-69-71.

E-mail: dmit@mosreg.ru

№ _____
На № _____ от _____

Глуве Дмитровского
муниципального района
Московской области

Копия: Заявителю

Для сведения

Просьба продлить срок рассмотрения обращение гр. Иванова И.И. № _____ дата _____, в
связи с _____

Заявителю сообщается для сведения.

Заместитель Главы Администрации
Дмитровского муниципального района
Московской области

Ф.И.О.