

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ИСТРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Истринского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003г. №131-ФЗ, Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ, Законом Московской области "О рассмотрении обращений граждан от 05.10.2006г. №164/2006-ОЗ", Уставом Истринского муниципального района и настоящим Административным регламентом.

3. В администрации Истринского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Истринского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области и Уставом Истринского муниципального района.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем администрации Истринского муниципального района, первыми заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района, заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района, начальниками управлений и отделов администрации Истринского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

### **II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

#### **Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

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

- непосредственно в органах администрации Истринского муниципального района Московской области;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении администрации Истринского муниципального района, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, размещаются:

- в средствах массовой информации,
- на Интернет-сайте администрации Истринского муниципального района,
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- в средствах массовой информации,
- на Интернет-сайте администрации Истринского муниципального района,
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

9. При ответах на телефонные звонки работники 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 работника, принявшего телефонный звонок.

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

### **Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а также обращения в форме электронного документа, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

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

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 обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Руководитель администрации Истринского муниципального района, первые заместители руководителя администрации Истринского муниципального района, заместители руководителя администрации Истринского муниципального района при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **Требования к письменному обращению граждан**

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Истринского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя,

отчество (последнее при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

15. Обращение, направленное по электронной почте, межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Истринского муниципального района, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы или их копии в письменном виде.

### **Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Истринского муниципального района**

16. Личный прием граждан в администрации ведут руководитель администрации Истринского муниципального района, первые заместители руководителя администрации, заместители руководителя администрации в соответствии с графиком.

17. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, сайт администрации Истринского муниципального района и на информационном стенде.

18. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты по направлениям.

19. Запись на прием к руководителю администрации Истринского муниципального района осуществляется сотрудниками организационно-контрольного отдела ежедневно - понедельник-четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

20. Руководитель, ведущий прием, может принять решение о временном приостановлении предварительной записи или отмене приема.

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

22. Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

24. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием ведется только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. В случае невозможности личного присутствия гражданина, записанного на прием к руководителю администрации района, его интересы может представлять доверенное лицо, в соответствии с порядком установленным законодательством Российской Федерации.

25. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным настоящим Административным регламентом.

27. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Истринского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан**

29. 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".

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

Органам администрации Истринского муниципального района, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

31. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

### **Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

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

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

### **Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан**

35. 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 направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в

администрацию Истринского муниципального района 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, почтовый адрес для ответа, адрес электронной почты;

- от гражданина поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- 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 тайну.

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

36. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

37. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

38. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

### **Права гражданина при рассмотрении обращения**

39. При рассмотрении обращения администрацией Истринского муниципального района или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье «Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

40. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Истринского муниципального района или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в администрацию Истринского муниципального района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

42. Все работники, рассматривающие обращения граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

43. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель администрации Истринского муниципального района.

44. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан своему руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан своему руководителю.

## **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **Последовательность административных действий (процедур)**

45. Исполнение функции по рассмотрению обращения граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в органах администрации Истринского муниципального района,
  - личный прием граждан;
  - постановка обращений граждан на контроль;
  - продление срока рассмотрения обращений граждан;
  - оформление ответа на обращение граждан;
  - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

## **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

46. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Истринского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

47. Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции администрации Истринского муниципального района.

48. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

49. От письма отделяются поступившие ценные бумаги (облигации, акции, деньги и т.д.) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя.

50. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) - нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

51. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

52. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится отделом по контролю за исполнением служебной корреспонденции администрации Истринского муниципального района. Учет обращений граждан осуществляется с помощью программного комплекса "Дело". Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа, адреса электронной почты. По просьбе обратившегося гражданина, на копиях или вторых экземплярах принятых обращений может быть проставлен регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты.

53. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в программном комплексе "Дело" работниками отдела по контролю за исполнением служебной корреспонденции.

54. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт администрации Истринского района по сети интернет и по межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) принимаются, распечатываются и учитываются в программном комплексе "Дело" работниками отдела по контролю за исполнением служебной корреспонденции.

55. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Истринского муниципального района с пометкой "лично" вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично" не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

## **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

56. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Истринского муниципального района.

57. На поступившие в администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное

для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Регистрация обращений граждан производится в информационной системе «Дело» (составляется как база данных в электронном виде) или с использованием программного комплекса МСЭД.

58. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Контроль", срок исполнения.

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;
- обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, 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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются 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.

### **Направление обращения на рассмотрение**

59. После регистрации обращения отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции передает его на рассмотрение руководителя администрации Истринского муниципального района, первым заместителям руководителя администрации Истринского муниципального района, заместителям руководителя администрации Истринского муниципального района, начальникам управлений и отделов (в пределах своей компетенции) в соответствии с должностными инструкциями и на основании Положения об администрации Истринского муниципального района, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

60. В случае если заявитель обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается только на рассмотрение руководителя администрации Истринского муниципального района.

61. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области,



депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и Московской областной Думы направляются руководителю администрации Истринского муниципального района.

62. 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.

63. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

64. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Истринского муниципального района, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

65. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

66. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района.

67. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, подписываются заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района. Сопроводительные письма отдела по контролю за исполнением служебной корреспонденции оформляются на специальных бланках форматом А4.

68. В органы администрации Истринского муниципального района зарегистрированные обращения граждан по вопросам земельно-имущественных отношений передаются под расписку.

### **Рассмотрение обращений в органах администрации Истринского муниципального района**

69. Поступившие в органы письменные обращения граждан рассматриваются в течении 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

70. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах администрации Истринского муниципального района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

71. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

72. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней

до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

73. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке, в том числе и в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

### **Личный прием граждан**

74. Личный прием граждан в администрации Истринского муниципального района проводится руководителем администрации Истринского муниципального района, первыми заместителями руководителя администрации, заместителями руководителя администрации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Запись на прием к руководителю администрации Истринского муниципального района производится в «Журнале регистрации граждан, обратившихся на личный прием к руководителю администрации Истринского муниципального района».

75. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

76. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в программном комплексе «Дело» в разделе «Личный прием руководителя» и рассмотрению в установленном порядке.

77. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется работником, в обязанности которого входит предварительная запись и подготовка приема, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

78. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

78. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

79. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Истринского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

80. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

81. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

83. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

### **Постановка обращений граждан на контроль**

84. Первые заместители руководителя администрации Истринского муниципального района, заместители руководителя администрации Истринского муниципального района осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

85. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

86. Отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции администрации района направляет в органы администрации Истринского муниципального района напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения, которых уже истек.

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

### **Продление срока рассмотрения обращений граждан**

88. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

89. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

### **Оформление ответа на обращение граждан**

90. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель администрации Истринского муниципального района, первыми заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района, заместителями руководителя администрации Истринского муниципального района.

Ответы на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель администрации Истринского муниципального района, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности.

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

91. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

92. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

93. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Истринского муниципального района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, МСЭД или по почтовому адресу.

94. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

95. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате. При этом орган администрации Истринского муниципального района вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии предоставленных заявителем документов и материалов.

96. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

97. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

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

99. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции, где проверяется правильность оформления ответа. Работники отдела по контролю за исполнением служебной

корреспонденции вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

100. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляет начальник отдела по контролю за исполнением служебной корреспонденции администрации Истринского муниципального района.

101. 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).

102. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

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

103. 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.

104. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции администрации района.

105. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

106. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

107. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно – понедельник–четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

108. При получении запроса по телефону работник отдела по контролю за исполнением служебной корреспонденции:

- называет наименование органа местного самоуправления, 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 подготавливает ответ.

109. Во время разговора работник, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

110. Отдел по контролю за исполнением служебной корреспонденции регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их заместителям руководителя администрации Истринского муниципального района.

111. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

#### **Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

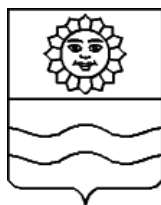
112. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы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

113. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращения граждан, и принятием решения работниками осуществляется начальником управления делами администрации Истринского муниципального района.

114. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями органов администрации Истринского муниципального района проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Московской области и Истринского муниципального района.

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

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



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ИСТРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_18.02.\_\_2015г. №\_289/2\_

«Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Истринского муниципального района»

В соответствии с Федеральными Законами от 06.10.2003г.№131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г.№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Московской области от 05.10.2006г.№164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Истринского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Истринского муниципального района в новой редакции согласно приложения.

2. Постановление Главы Истринского муниципального района от 10.05.2007г. №1331/5 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Истринского муниципального района» считать утратившим силу со дня принятия настоящего постановления.

3. Управлению по связям с общественностью и информационно-аналитическим вопросам Администрации Истринского муниципального района (Хамин А.Н.) разместить данное распоряжение на официальном сайте Администрации Истринского муниципального района ([www.raion.istra.ru](http://www.raion.istra.ru)).

4. Организационно-контрольному отделу Администрации Истринского муниципального района (Ястина Н.С.) опубликовать данную информацию в средствах массовой информации (газета «Истринские вести»).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Руководителя администрации Истринского муниципального района Пальмина В.Ю.

Руководитель администрации  
Истринского муниципального района

А.Г. Дунаев