



АДМИНИСТРАЦИЯ  
РУЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

ОТ 09.04.2015 № 632

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан  
в администрации Рузского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», руководствуясь Уставом Рузского муниципального района, постановляет:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Рузского муниципального района (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Рузского муниципального района от 27.02.2012 года №695 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Рузского муниципального района».

3. Главному эксперту Поздняковой Т.П. обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Красное знамя» и размещение на официальном сайте администрации Рузского муниципального района в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации Е.А.Назареву.

Руководитель администрации

М.В.Тарханов

Верно: начальник общего отдела

Л.В.Спиридонова



УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Рузского муниципального района  
от 09.04. 2014 года № 632

## РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ РУЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Рузского муниципального района (далее – администрации) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом Рузского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Руководителем администрации Рузского муниципального района (далее - Руководитель администрации), первым заместителем и заместителями руководителя администрации.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, адресованных Руководителю администрации, и даёт ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления городских и сельских поселений (далее – органы местного самоуправления поселений) в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

4. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Рузского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

### **Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- 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 Рузского муниципального района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в Приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации Рузского муниципального района в сети Интернет ;
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений.

8. Информация о месте проведения личного приема граждан, об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в Приложении к настоящему Регламенту, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте администрации Рузского муниципального района в сети Интернет ;
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений.
- на информационном стенде в общественной приемной органов исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского муниципального района.

### **Срок рассмотрения письменных обращений**

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

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

10. Рассмотрение обращений, 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.

12. Руководитель администрации и иные уполномоченные им лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений

### **Требования к письменному обращению**

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование администрации Рузского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество Руководителя администрации, либо должность Руководителя администрации, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

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

### **Условия, сроки и время личного приёма граждан в администрации Рузского муниципального района**

15. Личный приём граждан в администрации Рузского муниципального района проводят Руководитель администрации, первый заместитель, заместители руководителя администрации

Рузского муниципального района.

16. Организацию личного приёма граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района (далее – Отдел).

17. Руководитель администрации, первый заместитель, заместители руководителя администрации ведут приём граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, работники Отдела - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, в первый рабочий день текущего месяца - до 20.00.

18. График приёма граждан составляется ежемесячно Отделом и утверждается Руководителем администрации.

19. Предварительная запись на приём производится работниками Отдела. Запись на приём начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00. В первый рабочий день текущего месяца предварительная запись проводится до 20.00.

По согласованию с должностным лицом, ведущим приём, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

20. Личный приём граждан проводится с учётом числа записавшихся на приём с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

21. Работники Отдела в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

23. Работники Отдела обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

**Личный приём граждан в общественных приёмных исполнительных органов  
государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского  
муниципального района**

24. Отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации является уполномоченным органом по координации деятельности общественной приёмной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского муниципального района (далее -общественная приемная).

25. Личный приём граждан в общественной приемной, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица в соответствии с графиком утвержденным Администрацией Губернатора Московской области. Личный прием граждан должностными лицами органов местного самоуправления проходит в соответствии с графиком, утвержденным Руководителем администрации.

Принятые на личном приёме письменные обращения рассматриваются в соответствии с регламентами рассмотрения обращений граждан в центральных исполнительных органах государственной власти Московской области и органах местного самоуправления Рузского муниципального района.

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

26. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

27. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

28. На входе в здание администрации Рузского муниципального района размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

29. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются:

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

30. Места ожидания личного приёма должны:

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

### **Результат рассмотрения обращений**

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

32. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ.

### **Рассмотрение отдельных обращений**

33. 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 или муниципальный орган власти в соответствии с его компетенцией.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель администрации либо иное уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

### **Ответственность работников при рассмотрении обращений**

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

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Руководитель администрации.

### **Рассмотрение обращений**



37. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- подготовку проекта резолюции Руководителя администрации;
- визирование резолюции Руководителем администрации;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

### **Приём и первичная обработка письменных обращений**

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в администрацию Рузского муниципального района или поступление обращения с сопроводительным документом из государственных органов власти 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, иным способом.

40. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел управления делами администрации Рузского муниципального района.

41. Работник Отдела, ответственный за приём 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 Рузского 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 не обнаруживают документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

После обработки обращения граждан, поступившие по почте, телеграфу, передаются в Отдел. 42. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

43. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в отделе по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района, включая обращения, принятые на факсы других отделов администрации.

44. Обращения, поступившие в форме электронного документа на сайт администрации Рузского муниципального района в сети Интернет, принимаются работниками, отвечающими за работу с сайтом администрации и передаются в отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района в день поступления.

45. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются для подготовки проекта резолюции начальнику отдела или иному уполномоченному работнику Отдела.

46. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- Руководителя администрации Рузского муниципального района,
  - заместителей руководителя администрации,
- передаются в соответствующие секретариаты, где вскрываются.

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 управления делами администрации Рузского муниципального района.

47. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Руководителю администрации Рузского муниципального района, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в общем отделе администрации и в тот же день передаются на рассмотрение в отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района.

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

48. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

49. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области, Администрации Губернатора Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные

документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

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

51. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручения о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручения Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области.

52. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

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

53. Начальник Отдела или иной работник Отдела уполномоченный на подготовку проекта резолюции Руководителя администрации после составления аннотации готовит проект резолюции в электронной форме в карточке документа во МСЭД о направлении обращения на рассмотрение,

подготавливает, редактирует сопроводительное письмо и уведомление обратившемуся, при необходимости их распечатывает.

Проект резолюции о направлении обращения на рассмотрение исполнителям подготавливается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) с учётом распределения обязанностей между первым заместителем и заместителями руководителя администрации Рузского муниципального района;
- в случае если вопрос находится в ведении органов местного самоуправления городских и сельских поселений обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) на рассмотрение главам городских и сельских поселений, а также первому заместителю, заместителю руководителя администрации, курирующему данный вопрос местного значения;
- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, обращение направляется на рассмотрение Руководителю администрации;
- в случае если гражданин обжалует действия (бездействия), решения должностных лиц администрации Рузского муниципального района, такое обращение направляется на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между первым заместителем и заместителями руководителя администрации Рузского муниципального района;
- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Рузского муниципального района (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в Единую дежурную диспетчерскую службу;
- 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, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области, и направленные в администрацию для рассмотрения по существу направляется на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между первым заместителем и заместителями руководителя администрации Рузского муниципального района. В случае направления такого обращения одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и обратившегося;
- обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических

партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом;

- обратившимся письменно с просьбой о личном приёме Руководителем администрации направляются ответы с информацией о порядке и графике приема граждан в администрации Рузского муниципального района;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Рузского муниципального района, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- обращение о предоставлении информации о деятельности администрации Рузского муниципального района направляется для подготовки ответа в подразделение администрации, обладающие данной информацией.

### **Личный приём граждан**

54. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма 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.

55. Работник Отдела приглашает прибывшего в Отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

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

На граждан, записанных на приём к Руководителю администрации и его заместителям дополнительно оформляется карточка личного приёма гражданина на бумажном носителе.

57. Во время приёма работник вправе по согласованию с заявителем направить его предварительно на беседу в соответствующее подразделение администрации.

58. Во время личного приёма Руководителем администрации и его заместителями гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

59. По окончании приёма Руководитель администрации и его заместители доводят до сведения гражданина своё решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также подготовка письменного ответа гражданину, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

60. Руководитель администрации, его заместители, ведущие приём, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

61. После завершения личного приёма Руководителем администрации, его заместителями, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, Отдел оформляет рассылку документов через МСЭД.

62. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) Руководитель администрации или заместитель руководителя администрации, курирующий вопросы работы с обращениями граждан.

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

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

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

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

66. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области составляет 15 дней.

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

68. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района.

Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области о рассмотрении обращений осуществляют, в том числе, соответствующие секретариаты Руководителя администрации и его заместителей.

### **Продление срока рассмотрения обращений**

69. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

70. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

71. Руководитель администрации или его заместитель, курирующий вопросы рассмотрения обращений граждан, принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом или исполнительным органом государственной власти Московской области, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с данным органом.

### **Оформление ответа на обращение**



72. Ответы на обращения подписывают Руководитель администрации, первый заместитель и заместители руководителя или иные уполномоченные Руководителем администрации лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы и органы государственной власти Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Руководитель администрации и его заместители.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы, подписывает Руководитель администрации.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Вице-губернаторов Московской области, заместителей председателя Правительства, министров и начальников Главных управлений и Комитетов Правительства Московской области подписывают Руководитель администрации, первый заместитель и заместители руководителя Рузского муниципального района.

73. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

74. В ответе в федеральные органы, в органы государственной власти Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

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

76. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются посредством МСЭД.

77. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**Предоставление справочной информации о ходе  
рассмотрения обращения**

78. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

79. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведёт отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района.

80. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

81. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

82. При получении запроса по телефону работник отдела по работе с обращениями граждан управления делами администрации Рузского муниципального района:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

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

84. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

Отдел регулярно информирует Руководителя администрации о количестве и характере обращений, поступающих в администрацию Рузского муниципального района.

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

### **Контроль за рассмотрением обращений**

86. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Руководителя администрации (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

87. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Управление делами администрации Рузского муниципального района.

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

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





Приложение  
к Регламенту рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Рузского муниципального района,  
утвержденному постановлением  
администрации Рузского муниципального  
района от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### **СВЕДЕНИЯ**

#### **О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ РУЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЁМНОЙ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация Рузского муниципального района располагается по адресу:  
Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11

Почтовый адрес Администрация Рузского муниципального района: улица Солнцева, дом 11,  
г. Руза, Московская область, 143103.

Общественная приемная располагается по адресу: Московская область, город Руза, улица  
Солнцева, дом 11

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных и устных обращений:  
8 (49627) 23978, общественной приемной: 8(49627) 50316