Приложение

к постановлению

 руководителя администрации

городского поселения Одинцово

 от 12 марта 2015 года №152

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Одинцово Одинцовского муниципального района Московской области**

1. Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Одинцово Одинцовского муниципального района Московской области 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 городского поселения Одинцово Одинцовского муниципального района Московской области осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

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

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

-Уставом городского поселения Одинцово Одинцовского муниципального района Московской области.

3. Обращения граждан рассматриваются главой городского поселения Одинцово, руководителем администрации городского поселения Одинцово, заместителями руководителя администрации городского поселения Одинцово, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации городского поселения Одинцово

4. В администрации городского поселения Одинцово рассматриваются обращения граждан (далее-обращения) по вопросам, находящимся в ведении городского поселения Одинцово.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и личный прием граждан.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

1.Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

 1.1.Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

 -непосредственно в структурных подразделениях администрации городского поселения Одинцово;

 -с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

 -посредством размещения в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

 1.2.Информация о местонахождении администрации городского поселения Одинцово, структурных подразделений администрации городского поселения Одинцово, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, график личного приема граждан размещаются:

 - на Интернет-сайте администрации городского поселения Одинцово (<http://оdintsovo-gorod.ru/> или Одинцово.РФ);

 - в средствах массовой информации;

 - на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

 1.3. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

 При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Срок рассмотрения письменного обращения

 2.1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

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

3.Требования к письменному обращению

 3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3.В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ 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.

4.Условия и сроки личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан ведут глава городского поселения Одинцово, руководитель администрации городского поселения Одинцово и заместители руководителя администрации городского поселения Одинцово. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

 4.2. Должностные лица ведут прием по графику, утверждаемому руководителем администрации городского поселения Одинцово.

 4.3. Учет личного приема граждан ведется соответствующим руководителем в Журнале личного приема установленного образца или на карточках в электронном виде.

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

 4.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

 4.6. 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 Журнале личного приема или на карточке.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения Одинцово или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Требования к помещениям и местам,

предназначенным для рассмотрения обращений

5.1. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

5.2. Рабочие места специалистов, рассматривающих обращения граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары.

5.3. Места приема и регистрации обращений оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

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

6.Результат рассмотрения обращений

6.1. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура рассмотрения обращений граждан завершается путем получения заявителем:

- письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения;

- сообщения об оставлении заявления без рассмотрения.

6.2. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения или другого установленного срока даны письменные ответы.

7. Порядок рассмотрение отдельных обращений

7.1. 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.

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

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

 7.6. 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.

7.7. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8. Ответственность специалистов по рассмотрению обращений граждан

8.1. Специалисты администрации городского поселения Одинцово, 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.

8.2. 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.

8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется руководитель администрации городского поселения Одинцово.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

1.Последовательность административных действий (процедур)

1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращении 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 структурных подразделениях администрации городского поселения Одинцово;

 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.

2.Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию городского поселения Одинцово или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

2.2. Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий сектор (далее-общий сектор) отдела организационной работы, правового и кадрового обеспечения администрации городского поселения Одинцово.

2.3. При приеме и первичной обработке документов специалисты общего сектора:

- производят проверку правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывают конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалывают впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес администрации городского поселения Одинцово – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращают на почту невскрытыми;

- составляют акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежным 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. Один экземпляр хранится в общем секторе, второй приобщается к поступившему обращению;

- 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, сообщают об этом своему руководителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего сектора в вестибюле здания администрации. Учет обращений граждан осуществляется с помощью системы электронного документооборота. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса дл**я** ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка – бланк установленной формы, с указанием даты приема обращения, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Специалисты общего сектора помимо организации приема обращений оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

2.5. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в системе электронного документооборота сотрудниками общего сектора.

2.6. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный

сайт администрации городского поселения Одинцово по сети Интернет, принимаются, распечатываются и учитываются в системе электронного документооборота сотрудниками общего сектора.

2.7. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации городского поселения Одинцово с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

2.8. Обращения, поступившие в адрес Совета депутатов городского поселения Одинцово передаются в отдел организационной работы, правового и кадрового обеспечения администрации городского поселения Одинцово для регистрации, учета, контроля и дачи ответов заявителям.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.1.. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием системы электронного документооборота и МСЭД.

3.2. 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 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 и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- прочитывает обращение, определяют его характер, уясняют поставленные заявителем вопросы;

- 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;

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

- проверяет 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.

3.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной системе и МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

4. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

 4.1. Работники общего сектора после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

- в случае если вопрос, поставленный обратившимся, находится в ведении заместителя руководителя администрации, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) соответствующему заместителю;

- в случае если гражданин ранее обращался в администрацию городского поселения Одинцово и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия должностных лиц, принявших решение, обращение направляется на рассмотрение руководителю администрации городского поселения Одинцово;

- 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, Губернатора Московской области. Депутатские запросы, членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Московской областной Думы, обращения депутатов Совета депутатов городского поселения Одинцово, направляются главе городского поселения Одинцово и руководителю администрации городского поселения Одинцово. В случае направления такого обращения в в структурное подразделение администрации по принадлежности, одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения организацию, взявшую обращение на контроль, общий сектор и заявителя;

- 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;

- письменные обращения с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения, при необходимости авторам направляются ответы с информацией о порядке работы администрации городского поселения Одинцово, а заявления оформляются «В дело» как исполненные;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации городского поселения Одинцово, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

4.2. Результатом выполнения действия по направлению обращений на рассмотрение является распечатка двух регистрационно-контрольных карточек и передача зарегистрированных писем под расписку на первом экземпляре карточки, который помещается в картотеку общего сектора, второй - передается в структурное подразделение вместе с обращением. Если письмо находится на особом контроле, на карточке делается соответствующая отметка.

5.Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации городского поселения Одинцово

5.1.Поступившие в подразделения письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу.

5.3. 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.

5.4. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители обязаны в течение 15 дней представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

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

5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по его принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в общий сектор, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.7.Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в перечне оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан.

5.8. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации городского поселения Одинцово является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителю.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации городского поселения Одинцово проводится Главой городского поселения Одинцово, руководителем администрации, заместителями руководителя администрации, руководителями структурных подразделений администрации городского поселения Одинцово. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Учет личного приема граждан ведется в Журнале личного приема установленного образца. 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 Журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. 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 и рассмотрению в установленном порядке.

6.4. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему структурных подразделений; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

6.5. 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.

6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения Одинцово, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

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

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

6.9. 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.

7. Постановка обращений граждан на контроль

7.1. 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.

7.2. Должностные лица администрации городского поселения Одинцово 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.

7.3. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет общий сектор отдела организационной работы, правового и кадрового обеспечения. В целях соблюдения сроков рассмотрения общий сектор еженедельно направляет в структурные подразделения предварительные и предупредительные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения которых уже истек.

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

8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

8.1. 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.

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

8.3. 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.

9. Оформление ответа на обращение граждан

9.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица администрации городского поселения Одинцово в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель администрации городского поселения Одинцово или, по его поручению, заместители руководителя администрации городского поселения Одинцово.

Ответы на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского поселения Одинцово, руководитель администрации городского поселения Одинцово, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности.

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

Ответы на обращения депутатов Совета депутатов городского поселения Одинцово подписываются должностным лицом, которому они адресованы, или должностным лицом, исполняющим его обязанности.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи) и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

9.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов городского поселения Одинцово.

9.6. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

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

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

9.9. По обращениям в Электронную приемную Главы Одинцовского муниципального района ответы отсылаются исполнителями на электронные адреса заявителей.

9.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий сектор, где проверяется правильность оформления ответа. Сотрудники общего сектора вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям Инструкции по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

9.11. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения «»Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляют специалисты общего сектора.

9.12. 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).

9.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

9.14. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

10.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

10.1. 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.

10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий сектор отдела организационной работы, правового и кадрового обеспечения.

10.3. Справки предоставляются специалистами общего сектора при личном обращении или посредством справочного телефона.

10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

 о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

 об отказе в рассмотрении обращения;

 о продлении срока рассмотрения обращения;

 о результатах рассмотрения обращения.

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

10.6. При получении запроса по телефону сотрудник общего сектора:

 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.

10.7. 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.

10.8.Общий сектор регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их руководителю администрации городского поселения Одинцово.

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

11. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

11.1. 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.

11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращении граждан, и принятием решения специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений и специалистами общего сектора администрации городского поселения Одинцово.

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

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации городского поселения Одинцово.

В структурные подразделения администрации городского поселения Одинцово периодически направляются напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех, срок рассмотрения которых истек.
Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий сектор.

12.Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан

и решений, принятых по обращениям

12.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.