

# **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА**

## **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**12.11.2009 №156/2-РА**

### **Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 15.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха в новой редакции.
2. Признать утратившим силу пункт 1 распоряжения Администрации городского округа Балашиха от 05.08.2009 № 98/2-РА «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха».
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Руководитель Администрации  
городского округа Балашиха**

**В.И.Орехович**

**УТВЕРЖДЕН**  
распоряжением Администрации  
городского округа Балашиха  
от 12.11.2009 № 156/2-РА

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА**

### **I. Общие положения**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

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»;

- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом городского округа Балашиха.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем Администрации, первым заместителем и заместителями руководителя Администрации, руководителями и специалистами структурных подразделений Администрации.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам местного значения, определенным законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, вступившими в силу соглашениями между органами местного самоуправления и органами государственной власти Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, а также обращений, поступивших из муниципального учреждения городского округа Балашиха «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению городского округа Балашиха» (далее – МУ «МФЦ городского округа Балашиха»), по факсу, по электронной почте, на официальный сайт Администрации и на личном приеме граждан.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

### **Порядок информирования граждан**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях и приемной Администрации;
- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;
- с использованием средств телефонной связи и размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);
- непосредственно на личных приемах в Администрации.

7. Сведения о местонахождении Администрации, приемной Администрации, почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, сведения об установленных для записи на прием, личного приема граждан днях и часах, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети Интернет: <http://www.balashiha.ru>;
- на информационном стенде в приемной Администрации.

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

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

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

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется 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 должен быть направлен ответ, контактный телефон или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

10. Письмо из федерального органа государственной власти или органа государственной власти Московской области и депутатский запрос с приложенным к ним заявлением гражданина регистрируются в общем отделе управления делами Администрации городского округа Балашиха (далее – общий отдел), как документ от физического лица. Во всех остальных случаях, в том числе без приложенного заявления гражданина – как документ от юридического лица.

11. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (место жительства), контактный телефон.

### **Срок рассмотрения обращений граждан**

12. Письменное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

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

14. Руководители структурных подразделений Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

### **Результаты рассмотрения письменных обращений граждан**

15. Конечным результатом рассмотрения обращения является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

16. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты или планируется принять необходимые меры, и заявителю дан письменный ответ или направлен промежуточный ответ о продлении срока исполнения.

17. Ответ на обращение в Администрацию оформляется на бланке руководителя Администрации, либо на бланке Администрации, либо на бланке соответствующего структурного подразделения Администрации, и подписывается ответственным исполнителем (соответственно руководителем Администрации, первым заместителем и заместителями руководителя Администрации, курирующими данный вопрос согласно распределению обязанностей, руководителями структурных подразделений).

### **Перечень оснований для оставления письменного обращения без рассмотрения**

18. Администрация в соответствии со ст. 7 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», её должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- в обращении содержится вопрос, по которому обратившемуся многократно давались письменные ответы по существу обращения, и при этом во вновь поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что ука-

занное обращение ранее направлялось в то же структурное подразделение Администрации или тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- обращение содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, в необходимых случаях такое обращение направляется в правоохранительные органы;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

20. Об оставлении обращения без рассмотрения письменно сообщается обратившемуся гражданину (приложение № 1).

### **Личный прием граждан руководителем и заместителями руководителя Администрации**

21. Прием граждан ведут руководитель Администрации, первый заместитель руководителя Администрации городского округа Балашиха, заместители руководителя Администрации (далее – руководители) и уполномоченные на то лица (специалисты организационно-аналитического управления Администрации городского округа Балашиха).

22. График приема граждан руководителями Администрации утверждается руководителем Администрации на текущий год (ежемесячный график приема составляется на основании утвержденного графика на год структурным подразделением, на которое возложено ведение делопроизводства по обращениям граждан на личный прием – организационным отделом организационно-аналитического управления Администрации городского округа Балашиха).

Запись граждан на прием к руководителям Администрации осуществляется специалистами организационного отдела организационно-аналитического управления на основании письменного, либо устного обращения и представленных документов. Запись граждан на прием осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

Специалист организационного отдела приглашает прибывшего в Приемную гражданина, регистрирует заявителя в Журнале предварительной записи населения на прием: вносит сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, контактный телефон, краткую информацию по сути обращения. Заявителю, записанному на прием, выдается талон с указанием даты и времени приема, фамилии, имени, отчества и должности руководителя, телефон для справок.

Далее все сведения регистрируются с использованием системы электронного документооборота (ИСИАД АРМ) датой проведения приема руководителем. Обращению присваивается регистрационный номер с пометкой («ПР»). За день до приема формируется список граждан, записанных на прием, с указанием краткого содержания обращения, который передается для ознакомления руководителю.

В случае повторного обращения специалист организационного отдела осуществляет подборку всех имеющихся в организационно-аналитическом управлении и общем отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

23. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

24. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема («разъяснено», «записан на прием к руководителю», «направлен в структурное подразделение Администрации городского округа Балашиха»).

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

25. Во время приема специалист вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации городского округа Балашиха.

26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Регламентом.

27. Обращения граждан, записанных на прием к руководителям передаются в организационный отдел организационно-аналитического управления Администрации. Проработку вопросов к приему руководителей и обеспечение личных приемов граждан осуществляют специалисты организационного отдела.

Специалист, осуществляющий подготовку приема руководителя Администрации, вправе по согласованию с руководителем приглашать на прием специалистов структурных подразделений Администрации и служб городского округа Балашиха, принимать меры по проверке фактов, изложенных в заявлении, запрашивать и получать в установленном порядке информацию для подготовки предложений по решению вопросов заявителей. Данная информация представляется руководителю, осуществляющему прием граждан, во время его проведения (по требованию руководителя – предварительно).

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

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

30. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений. В случае неявки заявителя на прием заявление может не рассматриваться и списываться в дело с пометкой в системе электронного документооборота – «без контроля».

31. После завершения личного приема, не позднее следующего дня, поручения, данные во время приема, оформляются на специальных бланках и в учетной карточке системы электронного документооборота. Рассылка документов исполнителям осуществляется через общий отдел. В соответствии с настоящим Регламентом исполнителем в установленный срок готовится ответ.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат поручения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано», «Включено в план», «Поставить на дополнительный контроль» - с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, заявления считаются закрытыми. После возвращения материалов в организационный отдел, они снимаются с контроля, о чем делается отметка в системе электронного документооборота.

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

33. 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 на контроль.

### **Ответственность должностных лиц Администрации за нарушения законодательства по рассмотрению обращений граждан**

34. Должностные лица Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

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

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется курирующий заместитель руководителя Администрации.

37. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику.

При освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

### **Требования к помещениям и местам, предназначенным для приема письменных обращений и личного приема граждан**

38. Помещения, выделенные для осуществления приема письменных обращений, 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).

39. Рабочие места работников, осуществляющих прием обращений, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими осуществлять грамотный прием обращений в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за прием письменных обращений и за личный прием граждан выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для приема обращений.

40. На входе в здание, где размещается приемная Администрации, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

41. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

- системой охраны.

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

### **III. Административные процедуры**

#### **Последовательность административных действий по рассмотрению обращений граждан**

43. Порядок рассмотрения обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменного обращения;
- регистрация и аннотирование поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения в структурных подразделениях Администрации;
- рассмотрение обращения, поступившего в общий отдел;
- личный прием граждан;
- постановка обращения на контроль;
- продление срока рассмотрения обращения;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением обращения.

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

44. Основанием для рассмотрения письменного обращения является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из федерального органа государственной власти, органа государственной власти Московской области для рассмотрения по поручению.

45. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, из МУ «МФЦ городского округа Балашиха». Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

Прием письменных, телефонных обращений от граждан и организаций и сообщений, оставленных на автоответчике «линия взаимодействия» в адрес Администрации городского округа Балашиха, осуществляется в МУ «МФЦ городского округа Балашиха».

Принятые обращения направляются в течение одного рабочего дня для регистрации, рассмотрения и исполнения в Администрацию городского округа Балашиха.

Регистрация, рассмотрение и контроль за исполнением телефонных обращений, а также обращений, оставленных на автоответчике «линия взаимодействия», осуществляется в общем отделе управления делами в соответствии с настоящим Регламентом.

В процессе рассмотрения обращения, принятого в МУ «МФЦ городского округа Балашиха», должностные лица Администрации городского округа Балашиха могут взаимодействовать с сотрудниками МУ «МФЦ городского округа Балашиха» по вопросам, касающимся рассмотрения и исполнения данного обращения, в том числе информировать о ходе и результатах рассмотрения обращений, принятых в МУ «МФЦ городского округа Балашиха».

Информирование заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками МУ «МФЦ городского округа Балашиха».

Выдача документов, являющихся конечным результатом рассмотрения обращений (в том числе копий и оригиналов ответов – по запросу заявителей), производится МУ «МФЦ городского округа Балашиха».

Документы с отметкой заявителя либо его доверенного лица в получении запрашиваемых документов передаются по реестру сотрудниками МУ «МФЦ городского округа Балашиха» в управление делами для хранения в текущем архиве.

46. Специалисты общего отдела:

- проверяют правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма составляется справка с указанием об отсутствии какого-либо документа, датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

- составляется в двух экземплярах акт по утвержденной форме на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения; а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в деле для архивного хранения в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

47. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), специалист должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

48. При приеме обращения непосредственно от гражданина выдается расписка установленной формы с указанием регистрационного номера принятого обращения, даты приема обращения, его исходящего номера (при наличии), количества принятых листов, фамилии, имени, отчества специалиста, принявшего обращение и телефон для справок (приложение №2). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах обращения не делается.

49. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителя Администрации и не являющиеся письмами личного характера, регистрируются в общем отделе.

50. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по подведомственной принадлежности и списываются в дело начальником или заместителем начальника управления делами Администрации. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, срочно направляются в правоохранительные органы.

51. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело руководителем управления делами Администрации.

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

53. Поступившее в общий отдел обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота (приложение № 3).



54. При регистрации:

- в правом нижнем углу первой страницы поступившего обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- обращению присваивается регистрационный номер (приложения к обращению отдельно не регистрируются), указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективным является также обращение, поступившее от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- отмечаются социальное положение и льготная категория автора обращения;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. 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;

- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) 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 письменного обращения на рассмотрение**

55. Специалисты общего отдела направляют на рассмотрение обращение, исходя исключительно из его содержания, согласно распределению обязанностей должностных лиц, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

56. Обращение, поступившее из федерального органа государственной власти, органов государственной власти Московской области, депутатский запрос, направляется руководителю Администрации. Обращение, поступившее из редакции средств массовой информации, органа политической партии и общественной организации (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматривается как обычное обращение.

57. Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются в общем порядке. При необходимости автору направляется сообщение о порядке работы приемной Администрации, а заявление списывается в дело как исполненное.

58. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение списывается в дело с уведомлением об этом заявителя или в течение 7-ми дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из органов государственной власти и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

### **Рассмотрение письменных обращений граждан в структурных подразделениях Администрации городского округа Балашиха**

59. Поступившее в структурные подразделения Администрации обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения. Обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, рассматривается в течение 15 дней.

60. Поручение к поступившему обращению должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

61. Контроль за сроком исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока рассмотрения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

62. 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, поручить рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход их рассмотрения.

63. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в структурное подразделение, на которое возложено ведение делопроизводства по обращениям граждан, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение. При этом срок рассмотрения обращения не меняется.

64. В случае если обращение того же лица (группы лиц), организации и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в Администрацию с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, начальником управления делами Администрации может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

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

66. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

### **Обращения, поступающие на официальный сайт Администрации в рубрику «линия взаимодействия»**

67. Обращения, поступающие на официальный сайт Администрации (далее - Сайт), принимаются специалистами общего отдела.

68. Все обращения, поступающие на Сайт, обязательно учитываются с использованием систем электронного документооборота.

69. По обращениям, поступающим на Сайт, оказывается оперативная информационная помощь, а также консультирование по вопросам, относящимся к ведению данного структурного подразделения.

70. По обращениям, поступающим на Сайт, проблемы которых требуют незамедлительного рассмотрения, осуществляется срочное информирование соответствующих структурных подразделений органов местного самоуправления и городских служб.

71. Обращения, поступающие на Сайт, проблемы и вопросы которых требуют для решения (исходя из их содержания) дополнительной проверки обстоятельств и подготовки квалифицированного ответа, не позднее трех дней со дня их поступления оформляются в письменном виде установленной формы (приложение №4), регистрируются и направляются в соответствующие структурные подразделения органов местного самоуправления.

72. Проблемы и вопросы обращений, поступающих на Сайт, могут рассматриваться и решаться (исходя из их содержания) путем прямого взаимодействия с соответствующими структурными подразделениями органов местного самоуправления и службами города.

73. Регистрация, рассмотрение обращений, поступающих на Сайт, и контроль за их рассмотрением осуществляются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

74. На обращения, поступающие на Сайт и оформленные в письменном виде установленной формы, соответствующим структурным подразделением органа местного самоуправления, на исполнении которого находится данное обращение, в обязательном порядке готовится письменный ответ, который направляется на почтовый адрес заявителя.

75. Наиболее актуальные и представляющие общественный интерес вопросы и информация об ответах на обращения направляются в структурное подразделение, на которое возложена работа со средствами массовой информации, для анализа и последующей передачи их в средства массовой информации для опубликования. Наиболее актуальные и представляющие общественный интерес вопросы обращений, поступающих на Сайт, и информация об ответах на них размещаются специалистами общего отдела на Сайте после письменного согласования со структурным подразделением, на которое возложена работа со средствами массовой информации.

### **Постановка письменного обращения на контроль**

76. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов государственной власти и местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям при получении справки по вопросам, с которым заявитель обращается неоднократно.

77. На особый контроль ставятся поручения Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области или руководителя аппарата Правительства Московской области о рассмотрении обращений. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается 15 дней. Продление этого срока производится руководителем Администрации, первым заместителем или заместителями руководителя Администрации.

78. Контроль за выполнением поручений возлагается на руководителя структурного подразделения Администрации, а также должностное лицо, им назначенное.

79. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление (промежуточный ответ) заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

80. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе «Требования к оформлению ответов на письменные обращения граждан» настоящего Административного регламента.

81. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, осуществляет общий отдел управления делами Администрации.

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

82. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены руководителем структурного подразделения, на исполнении у которого находится обращение, но не более чем на 30 дней. Продление сроков производится по служебной записке, поданной на имя руководителя Администрации, первого заместителя или заместителя руководителя Администрации, давшего поручение.

Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю с обоснованием необходимости продления сроков должны быть представлены в общий отдел за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

83. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, органом государственной власти Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

### **Требования к оформлению ответов на письменные обращения граждан**

84. Ответы, по которым имеется поручение федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Московской области, ответы на депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывают руководители Администрации. Руководители и должностные лица в пределах своей компетенции подписывают ответы на обращения. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

85. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ (разъяснения) на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

86. В ответах в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Московской области, в ответах на депутатские запросы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

87. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае если копия принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

88. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

89. Ответы заявителям, в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Московской области печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. Ответы за подписью руководителя Администрации, первого заместителя и заместителей руководителя Администрации и руководителей структурных подразделений аппарата Администрации оформляются соответственно на бланках руководителя Администрации и бланках Администрации после визирования вторых экземпляров ответов заместителем руководителя Администрации – начальником управления делами. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

90. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Московской области возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

92. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в управление делами Администрации, где проверяется правильность оформления ответа, и делается отметка в системе электронного документооборота. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки. Контроль за правильностью списания обращения в дело осуществляет начальник управления делами Администрации или его заместитель.

93. В правом нижнем углу на копии ответа ответственный исполнитель (или его руководитель) указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

94. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

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

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

96. 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.

97. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет управление делами Администрации.

98. Справки по вопросам исполнения обращения предоставляются специалистами управления делами Администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

99. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- о результатах рассмотрения обращения.

100. Информация заявителю предоставляется по мере обращения, кроме выходных и праздничных дней.

101. При получении запроса по телефону специалист управления делами Администрации:

- 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 подготавливает ответ.

102. Во время разговора специалист, отвечающий на звонок должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

#### **Порядок и формы контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан**

104. Контроль за полнотой и качеством исполнения обращения и принятием решений специалистами, осуществляется руководителями Администрации городского округа Балашиха.

105. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращения в данном структурном подразделении Администрации, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.

Периодичность осуществления контроля устанавливается руководителями структурных подразделений Администрации.

106. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения несут должностные лица Администрации – ответственные исполнители.

107. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменного обращения осуществляет общий отдел управления делами Администрации.

#### **Обжалование решения, принятого по обращению**

108. 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.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
Администрации

Образец

№ ОГ – 0013 – 09 от 11.01.09

Матвееву Г.Е.  
143900, Московская обл.,  
г. Балашиха, ул. Советская, д.3, кв.28


Ваше обращение в соответствии со ст.7 Закона Московской области от 05.10.2006  
№ 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» оставили без рассмотрения.

Заместитель руководителя Администрации  
городского округа Балашиха

подпись

ф.и.о.

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации

	<p style="text-align: center;"><b>ПРИЕМНАЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУ- ГА БАЛАШИХА</b></p>
<p>143900, г.Балашиха, ул. Советская, д. 7/15</p>	
<p style="text-align: center;"><b>РАСПИСКА</b></p>	
<p>_____</p>	
<p>_____</p>	
<p style="text-align: center;">(Ф.И.О. специалиста, (подпись) принявшего документы)</p>	
<p>рег. № _____ от _____ г.</p>	
<p>за исх. _____ от _____ ЛИСТОВ</p>	
<p>контактные телефоны: _____</p>	
<p>_____</p>	
<p>_____</p>	
<p>_____</p>	
<p style="text-align: center;"><u>График работы:</u></p>	
<p style="text-align: center;"><u>Общий отдел</u></p>	
<p style="text-align: center;">Тел. _____</p>	
<p style="text-align: center;">_____</p>	
<p style="text-align: center;"><u>Отдел дежурной службы</u></p>	
<p style="text-align: center;">Тел. _____</p>	
<p style="text-align: center;">_____</p>	



Приложение № 3  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации

Образец

**Входящие документы 001 08.06.2007**

**Входящий документ**

Тип документа: [ ] № [ ]

Рег. № [ ] Дата рег. 08.06.2007 Тип дост. [ ]

Организация [ ]  Повторное

Исх. № [ ] Дата исх.: 08.06.2007  Коллективное

ФИО [ ] Телефон [ ]

Адрес [ ] Категория [ ]

Кому: [ ] Ответ [ ]

**Через организацию**

Организация	Исх. №	Дата Исх.	Город	Подписал	Телефон
✓	*				

Тематика	Раздел	Подраздел
✓	*	

Краткое содержание: [ ]

[Заполнение поля возможно только] [Заполнение поля возможно только]

[OK] [Отмена]

Приложение № 4  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
Администрации

Образец

ФИО, должность руководителя

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Направляю Вам текст обращения, поступившего от жителя городского округа Балашиха в общий отдел управления делами Администрации городского округа Балашиха. Прошу Вас в срок до \*\*.\*\*.\*\*\*\* г. представить информацию о принятых мерах или путях решения вопроса, указанного в обращении.

Фамилия	Имя	Отчество	Улица	Дом	Кв.	Телефон	Суть обращения

Должность

подпись

(ф.и.о.)

ФИО исполнителя  
номер телефона