ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 13.02.2018 № 108ПА-136

Об утверждении Регламента рассмотрения
обращений граждан в Администрации
города Дубны Московской области

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области « О рассмотрении обращений граждан», Уставом города Дубны Московской области, -

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Дубны Московской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Постановления Администрации города Дубны от 30.05.2013г. № 285-ПГ «Об утверждении регламента по исполнению муниципальной функции «Прием и организация рассмотрения обращений граждан» и от 06.12.2013г. № 679-ПГ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации города Дубны Московской области» признать утратившими силу.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления делами Администрации города Дубны Воробьева Ю.Н.

Глава города Дубны М.Н. Данилов

Утвержден
постановлением Администрации
города Дубны Московской области
от 13.02.2018 № 108ПА-136

.

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в Администрации
города Дубны Московской области

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Дубны Московской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации города Дубны Московской области и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Дубны Московской области (далее – Администрация).
2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом «О персональных данных»;

- Уставом Московской области;
- Законом Московской области «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом города Дубны Московской области.

3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждан), поступивших в ходе личного приема, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан). Блок-схема рассмотрения обращения, доставленного лично гражданином (представителем заявителя), полученного Администрацией по почте, факсом, в форме электронного документа, поступившего в ходе личного приема, приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Порядок информирования по рассмотрению обращений граждан

4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:
- непосредственно в органах Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Администрации www.naukograd-dubna.ru).

5. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение № 2 к настоящему Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:
- на Интернет-сайте Администрации (www.naukograd-dubna.ru);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

6. Информация о месте проведения приема, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (Приложение № 2 к настоящему Регламенту), сообщается по телефонам для справок и размещается:
- на Интернет-сайте Администрации (www.naukograd-dubna.ru);
- на информационном стенде.

7. При ответах на телефонные звонки сотрудники Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа (Администрация), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

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

Срок исполнения рассмотрения письменных обращений граждан

8. Исполнение рассмотрения обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в общем отделе Управления делами Администрации (далее – общий отдел), если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

9. В исключительных случаях, требующих для разрешения 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 (представителю заявителя) и обоснованием необходимости продления срока. Уполномоченными на продление срока являются заместители главы Администрации города Дубны Московской области (далее – заместители главы Администрации), должностные лица органов и подразделений Администрации.
10. Продление сроков осуществляется по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.
11. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.
12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с п.9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

Условия, сроки и время личного приема граждан

13. Личный прием граждан ведут: Глава города, заместители главы Администрации, должностные лица органов и подразделений Администрации в соответствии с графиком на текущий месяц и планами работы.
14. График приема граждан Главой города, заместителями главы Администрации, должностными лицами органов и подразделений Администрации составляется в конце каждого квартала, который вносится в план работы и доводится до населения, в том числе размещается в сети Интернет, на информационных стендах, где проводятся приемы граждан.
15. На личный прием к Главе города заявитель записывается, если вопрос уже рассматривался заместителями главы Администрации, в органах Администрации, к компетенции которых относится разрешение обращения, и он не согласен с принятым по его вопросу решением.
16. Для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на прием могут быть приглашены сотрудники органов и подразделений Администрации, муниципальных предприятий, учреждений города Дубны.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрений обращений граждан

17. Помещения должны содержать места для ожидания приема заявителей, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также при возможности столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.
18. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Результат исполнения рассмотрения обращений граждан

19. Результатом исполнения рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа.
20. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема 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 или представителя заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.
21. Результатом исполнения рассмотрения обращения гражданина может быть отказ по рассмотрению обращения гражданина.

Перечень оснований для отказа по рассмотрению обращений граждан

22. Обращение гражданина не рассматривается по существу, если:
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый либо электронный адрес для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- обращение рассматривается по существу, но гражданину (представителю заявителя), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
23. Об отказе в рассмотрении письменного обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.
В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
24. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответственность специалистов при рассмотрении обращений граждан

25. Сотрудники Администрации, 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.
26. 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.
27. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.
28. В случае болезни исполнителя письменные обращения, находящиеся на исполнении, передаются руководителем органа Администрации временно замещающему сотруднику.

III. Процедура рассмотрения письменного обращения

Последовательность действий (процедур)

29. Исполнение рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:
- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация и аннотирование обращения;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- оформление и направление ответа на обращение граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

30. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию, направление индивидуального или коллективного обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам.
31. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, либо из государственных органов или иных вышестоящих органов для рассмотрения по поручению. Полномочия представителя гражданина (заявителя) должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с требованиями законодательства РФ. Обращение может поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по каналам межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), по системе электронного документа (далее – МСЭД).
32. Обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел и учитываются специалистом общего отдела.
33. Сотрудник, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не в адрес Администрации) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- подкалывает к тексту письма поступившие документы либо их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения);
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один акт приобщается к поступившему обращению и хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.
34. Прием письменных обращений непосредственно от заявителя (заявителей) производится сотрудником общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.
35. Обращения граждан, поступившие по факсу или по электронной почте, принимаются и регистрируются в общем отделе по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

36. Поступившие в общий отдел обращения, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в МСЭД.
37. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:
- производит сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты;
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечает тип доставки (почта, электронная почта, МЭДО, МСЭД, нарочно и т.п.). Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и других органов власти), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.
- прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истек срок рассмотрения, либо заявитель не удовлетворён полученным ответом;
- заполняет тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан, составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть чёткой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;
- осуществляет ввод необходимых примечаний;
- 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. В случае если заявитель прислал чистый конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может

быть использован для отправления ответа. Чистые неиспользованные конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;
38. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и готовность обращения гражданина к направлению на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

39. После составления аннотации обращение направляется на рассмотрение Главе Администрации, заместителям главы Администрации, руководителям органов и подразделений Администрации, исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.
40. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом обратившегося гражданина (представителя заявителя).
41. Запрещается направлять обращения для рассмотрения тем органам и должностным лицам, решения и действия которых обжалуются.
42. Исполнитель получает обращения по МСЭД после резолюции соответствующего должностного лица.

Рассмотрение обращений в органах Администрации

43. Поступившее обращение направляется руководителю органа или подразделения Администрации, для внесения резолюции по дальнейшему рассмотрению обращения.
44. Резолюция должна содержать: наименование ответственного лица в органах Администрации, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. При наличии в поручении нескольких исполнителей, если не указано конкретное лицо, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Остальные исполнители отвечают за своевременный, качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки необходимых материалов (проектов документов, справок, сведений и т. д.).
45. 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.
46. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.
47. Анонимные обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.
48. В случае если обращение того же лица (группы лиц) 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.
49. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.
50. 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.
51. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.
52. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (представителя заявителя);
- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном интернет-портале города Дубны (далее интернет-портал).
- В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном интернет-портале, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального интернет-портала, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
- уведомляет гражданина (представителя заявителя) о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
53. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в общий отдел, указывая при этом орган Администрации, в который, по его мнению, следует направить обращение.
54. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, публикации и т.д.) ответы не даются.
55. Результатом рассмотрения обращений граждан Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответа заявителям.

Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

56. Прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди:
- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп или их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
57. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается повторность обращения гражданина. По необходимости при повторных обращениях

специалист, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и приобщает их к карточке.
58. Во время личного приема каждый гражданин (представитель заявителя) имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.
59. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение и информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Письменные обращения граждан, поступившие во время личного приема, регистрируются в установленном порядке.
60. Контроль за сроками рассмотрения поручений по устным обращениям с личного приема осуществляют сотрудники Администрации.
61. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.
62. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопросов, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в органах Администрации.

Постановка обращений граждан на контроль

63. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан (заявителей), а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителя.
64. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений из вышестоящих организаций.
65. Исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан ставится на контроль со сроком рассмотрения до 15 дней (по резолюции вышеперечисленных организаций).
66. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет общий отдел.

Оформление ответа на обращение граждан

67. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава города, заместители Главы Администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.
68. 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 по обращению гражданина.
69. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

70. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, разрешение на строительство, распоряжения, постановления). Экземпляр копии данного правового акта направляется или выдается на руки заявителю.
71. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.
72. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.
73. В ходе подготовки ответа исполнитель готовит необходимое количество экземпляров и копий документа.
74. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы (если таковые имеются на руках), относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа, для регистрации в МСЭД.
75. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.
76. После регистрации в МСЭД ответ передается в общий отдел для занесения в реестр и отправки.
77. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в установленном порядке.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

78. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел.
79. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляют сотрудники общего отдела (108кабинет) по работе с обращениями граждан. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона 8(496)218 05 25.
80. Справки предоставляются по следующим вопросам:
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы Администрации;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.
81. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней и с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 17.00.
82. При получении запроса по телефону сотрудник общего отдела:
- называет наименование органа, в который позвонил заявитель;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости реквизиты и суть обращения;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.
83. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование в устной форме заявителя о ходе рассмотрения обращения.

Контроль за исполнением

рассмотрения обращений граждан

84. Текущий контроль за исполнением рассмотрения 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.
85. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителями органов Администрации.
86. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации и Московской области.
87. Периодичность плановых и внеплановых проверок устанавливается руководителями органов Администрации.
Ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан несут должностные лица - ответственные исполнители.

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

88. Гражданин (заявитель) вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации города
Дубны Московской области

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина

Приложение № 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации города Дубны
Московской области

Сведения
о местонахождении, почтовом адресе Администрации города Дубны Московской области и справочных телефонах

Администрация города Дубны Московской области располагается по адресу: Московская область, город Дубна, ул. Академика Балдина, дом 2.

Почтовый адрес Администрации города Дубны Московской области: Московская область, город Дубна, ул. Академика Балдина, дом 2, 141980.

Номер справочного телефона по письменным обращениям: 8(496) 218-05-25, кабинет № 108.