



**Муниципальное учреждение
«Администрация Воскресенского муниципального района
Московской области»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.02.2013 № 441

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского муниципального района
Московской области**

Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Воскресенского муниципального района Московской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

2. Руководителям органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района:

2.1. Организовать изучение Регламента рассмотрения обращений граждан с подчиненными сотрудниками;

2.2. Обеспечить соблюдение Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

3. Общему отделу администрации Воскресенского муниципального района (Горячева М.А.) довести Регламент рассмотрения обращений граждан до руководителей органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

5. Признать утратившим силу постановление муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» от 30.12.2011 № 2561 «Об утверждении Регламента по рассмотрению обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о.руководителя администрации
Воскресенского муниципального района

В.Н.Кондрашов

УТВЕРЖДЕН

постановлением муниципального учреждения
«Администрации Воскресенского
муниципального района Московской области»
от 22.02.2013 № 441

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

І. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Воскресенского муниципального района Московской области (далее – Администрация).

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом Воскресенского муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района, заместителями руководителя администрации Воскресенского муниципального района, руководителями и специалистами отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

4. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Воскресенского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами местного самоуправления и органами государственной власти Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, Уставом Воскресенского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. (Приложение № 1.)
блок-схема

6. Формы обращений граждан:

- обращение гражданина – направленное в Администрацию или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и права;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

II. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

7. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:
 - непосредственно в отраслевых (функциональных) органах и структурных подразделениях 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Воскресенского муниципального района www.vmr-mo.ru).
 8. Сведения о местонахождении администрации Воскресенского муниципального района Московской области, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение № 2), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:
 - на Интернет-сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru);
 - на информационном стенде.
 9. Информация о месте проведения приема, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение № 2), сообщается по телефонам для справок и размещается:
 - на Интернет-сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru);
 - на информационном стенде.
 10. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, при ответах на телефонные звонки специалисты Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Требования к письменному обращению граждан

11. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12. Обращение, направленное в форме электронного документа или по факсимильной связи, должно содержать наименование муниципального органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обращающегося гражданина, его электронный адрес (e-mail), если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, дату. 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.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

13. 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 администрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведения специальной проверки и т.п., срок исполнения обращения может быть продлен главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и его заместителями, но не более чем на 30 дней.

Продление сроков производится по служебной записке, подписанной ответственным исполнителем, на имя руководителя Администрации или его заместителя, курирующих поставленный в обращении вопрос.

Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть представлены в общий отдел администрации за 3-и дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только 1 раз и не более чем на 30 дней.

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

15. Глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации, заместители руководителя администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Условия, сроки и время личного приема граждан

16. Устные обращения граждан к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района, заместителям руководителя администрации, руководителям и специалистам отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации поступают от граждан во время личного приема и должны излагаться в вежливой (корректной) форме.

17. Прием граждан в администрации ведут глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации Воскресенского муниципального района, заместители руководителя администрации, начальники и специалисты управлений, отделов администрации. Руководители и специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации ведут прием по месту нахождения управлений.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района заместителями руководителя администрации осуществляет соответственно общий отдел администрации.

19. Начальники и специалисты управлений и отделов администрации ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий год.

20. График приема граждан руководителем администрации, заместителями руководителя администрации, начальниками управлений и отделов составляется ежегодно общим отделом администрации и утверждается распоряжением руководителем администрации Воскресенского муниципального района.

График приема граждан главой Воскресенского муниципального района составляется ежегодно общим отделом администрации и утверждается распоряжением главы Воскресенского муниципального района

С информацией о приёмных днях население может ознакомиться:

- на информационном стенде в здании администрации;
- на сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области (www.vmr-mo.ru) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в средствах массовой информации.

21. Предварительную запись граждан на личный приём главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района и его заместителей:

- к главе Воскресенского муниципального района осуществляет начальник общего отдела администрации;
- к руководителю администрации осуществляет начальник общего отдела администрации;
- к заместителям руководителя администрации осуществляет специалист по работе с обращениями граждан общего отдела администрации.

Запись к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации и его заместителям осуществляется на ближайший запланированный приём.

Начальник общего отдела администрации по указанию главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации и его заместителей, ведущих прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

К начальникам и специалистам управлений, отделов администрации личный приём осуществляется без предварительной записи, в порядке живой очереди в соответствии с графиком приема.

22. Одновременно с записью на личный приём специалисты общего отдела администрации оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

23. Обратившийся на приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

24. В администрации Воскресенского муниципального района Московской области могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п. 35 Регламента.

25. Запись на повторный прием к главе Воскресенского муниципального района, руководителю администрации Воскресенского муниципального района и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. В случае повторного обращения специалист общего отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием граждан.

26. Во время записи на прием граждан начальник или специалист общего отдела администрации вправе предложить направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации или решить вопрос о приеме его в структурном подразделении Администрации.

27. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения администрации муниципального района.

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

28. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

29. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за прием граждан, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения возложенных задач.

30. На входе в здание администрации на видном месте размещается информация о месте и времени приема граждан руководителями.

31. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

Результат рассмотрения обращений граждан

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

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

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

35. Администрация Воскресенского муниципального района в соответствии со ст. 7 закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» (с последующими изменениями), её должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, 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 и почтовый адрес для ответа;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

36. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно 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.

37. 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 исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

38. Специалисты 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.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

39. 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.

40. При утрате специалистом письменного обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Воскресенского муниципального образования, руководитель администрации Воскресенского муниципального района и его заместители.

41. При уходе в отпуск специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту общего отдела администрации.

III. Административные процедуры ***Последовательность административных действий (процедур)***

42. Исполнение функции по рассмотрению обращений 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 Воскресенского муниципального района Московской области;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

43. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина по почте с сопроводительным документом из федеральных органов или иных вышестоящих органов для рассмотрения по поручению.

44. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

45. Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации и учитываются специалистом общего отдела.

46. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- 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 к письму);
- возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет акт в двух экземплярах по утвержденной форме (Приложение № 3) 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. Указанный акт приобщается к поступившему обращению и хранится в общем отделе администрации.

47. Специалист, ответственный за прием документов, 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, должен сообщить об этом своему руководителю и действовать в следующем порядке:

- сообщить в УМВД Воскресенского района по телефону 442-46-27 (дежурный), 442-06-41 (начальник УМВД Воскресенского района) или во 2-ое отделение 5 межрайонного отдела (г. Воскресенск) Управления ФСБ России по г. Москве и Московской области по телефонам: 442-00-00 (секретарь), 441-12-16 (начальник);
- не мять документ (бандероль, посылку, письмо), не делать на нем пометок;

- по возможности убрать документ в чистый плотно закрываемый полиэтиленовый пакет и поместить в отдельную жесткую папку. Сохранить все – сам документ и вложения. Ждать представителей УМВД, УФСБ;

- не допускать в помещение посторонних лиц, проинформировать заместителя руководителя администрации по безопасности.

48. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего отдела администрации. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы 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.

49. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, подписи обратившегося гражданина и почтового адреса для ответа.

Если такое анонимное обращение поступило по почте, то оно также не подлежит рассмотрению и хранится в папке «Разное».

50. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

- главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации Воскресенского муниципального района и заместителей руководителя администрации вскрываются начальником общего отдела администрации или лицом, замещающим его;
- работников аппарата администрации передаются адресатам невскрытыми.

51. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в общем отделе администрации по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

52. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, на Интернет-сайт в рубрику «Интернет-приемная», распечатываются и регистрируются в общем отделе администрации по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

53. Поступившие в общий отдел администрации обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием автоматизированной системы документооборота СААД «ДЕЛО».

54. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп администрации Воскресенского муниципального района с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Входящий номер начинается с порядкового номера, далее ставится заглавная буква (первой буквы фамилии заявителя), например, 25-А;

- к каждому письменному обращению специалистами общего отдела администрации готовится краткая аннотационная карточка с указанием входящего номера, даты регистрации, фамилии, имени, отчества заявителя (в именительном падеже), его адреса, содержания вопроса.

Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то в аннотационной карточке указывается фамилия автора, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются 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 переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их гражданину. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин 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 гражданину;

- прочитывает обращение, определяет его характер, уясняет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, и ему присваивается очередной регистрационный номер с указанием регистрационного номера предыдущего обращения, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. 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;

- обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, но направленные различным адресатам и поступившие в последующем для рассмотрения в Администрацию в течение месяца, повторными не считаются и учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера;

- проставляет шифр темы согласно действующему тематическому классификатору обращений. (Приложение № 4.) Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

55. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Министерство внешнеэкономических связей Московской области. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московскую областную организацию Всероссийского общества слепых.

56. Ко всем поступившим обращениям специалист общего отдела администрации прилагает бланк поручения с проставлением даты и номера документа. (Приложение № 5.)

57. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в автоматизированной системе документооборота СААД «ДЕЛО» и готовность обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

58. Все поступившие обращения граждан после их регистрации незамедлительно направляются главе муниципального района, руководителю администрации муниципального района или заместителям руководителя администрации.

59. В бланке поручения, приложенном к заявлению, должностное лицо, дающее поручение, указывает:

- фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок («Для подготовки ответа» или «Для ответа») и срок исполнения, подпись должностного лица. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения. (Приложение № 5.)

60. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, а его решение находится в ведении государственного органа или государственного учреждения, осуществляющего свою деятельность на территории Воскресенского района (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами), то обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий орган (учреждение) или соответствующему должностному лицу, которые компетентны решить данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

61. В случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, повторное обращение передается на рассмотрение главе муниципального района или руководителю администрации муниципального района.

62. О поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей муниципального образования (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается главе муниципального района или руководителю администрации муниципального района.

63. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, Губернатора Московской области и его заместителей, запросы депутатов областной Думы, адресованные главе Воскресенского муниципального района и руководителю администрации Воскресенского муниципального района, регистрируются общим отделом администрации в установленном порядке. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

64. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан главой муниципального района, руководителем администрации и его заместителями, а заявления списываются «В дело» как исполненные.

65. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под расписку в структурные подразделения администрации.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

66. Обращения, поступившие в Администрацию, могут рассматриваться непосредственно в органах администрации Воскресенского муниципального района или их рассмотрение может быть поручено соответствующим организациям Воскресенского района в соответствии с их компетенцией, в том числе и с выездом на место.

На все обращения главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации или его заместителями накладываются резолюции.

67. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе администрации или в срок, указанный в поручении, приложенном к обращению (Приложение № 5), и в соответствии с резолюцией должностного лица, подписавшего поручение.

68. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

69. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Необходимое количество копий готовит общий отдел администрации. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю, а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

70. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, либо могущие повлечь общественный резонанс, может быть вынесено на заседание Совета депутатов в порядке, установленном регламентом Совета депутатов.

71. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

72. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок со служебной запиской на имя должностного лица, давшего поручение, возвращает его в общий отдел администрации, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

73. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется общим отделом администрации. В необходимых случаях общий отдел администрации направляет такие письма в правоохранительные органы.

74. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются для проверки в правоохранительные органы.

75. 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.

76. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 35. Регламента.

77. Результатом рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответа заявителям.

Личный прием граждан

78. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе муниципального района, руководителю администрации и заместителям руководителя администрации, заполняется карточка личного приема. (Приложение № 6.) Во время записи устанавливается кратность обращения на прием. При повторных обращениях специалист общего отдела администрации, ведущий запись, делает подборку всех материалов по предыдущим обращениям и подкалывает к карточке. Допускается регистрация приема граждан заместителями руководителя администрации, начальниками управлений, отделов в журнале личного приема граждан.

79. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно; если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (Приложение № 7); либо гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, если рассмотрение этих вопросов требует дополнительной проверки, и такое обращение подлежит регистрации и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном административным регламентом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

80. По окончании приема должностное лицо, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, 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.

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

81. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

82. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, общий отдел администрации оформляет рассылку документов с приема.

83. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы муниципального района, руководителя администрации муниципального района и заместителей руководителя администрации осуществляют специалисты общего отдела администрации.

84. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату в общий отдел администрации.

85. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются соответственно главе муниципального района, руководителю администрации муниципального района и заместителям руководителя администрации на ознакомление. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. Ответ по обращению гражданина на личном приеме дается в обязательном порядке за подписью должностного лица, к которому обращался гражданин. Ответы на обращения, требующие дополнительного рассмотрения, ставятся на дополнительный контроль. После возвращения списанных материалов «В дело», в общем отделе администрации они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, указывается результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

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

87. 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 структурные подразделения Администрации.

Постановка обращений граждан на контроль

88. 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 местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

89. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

90. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой муниципального района, руководителем администрации муниципального района или заместителями руководителя администрации.

91. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава муниципального района, руководитель администрации муниципального района и заместители руководителя администрации. На обращения, взятых на контроль, специалисты общего отдела администрации проставляют штамп «Контроль», «Подлежит возврату».

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

93. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

94. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет общий отдел администрации. Специалистами общего отдела администрации в структурные подразделения направляются Справки-напомятия по обращениям, срок рассмотрения которых истекает и срок рассмотрения которых истек. (Приложение № 7.)

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

96. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

97. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении (главе муниципального района, руководителю администрации муниципального района или его заместителям). Одновременно со служебной запиской о продлении срока рассмотрения обращения исполнителем готовится и направляется на подпись главе муниципального района, руководителю администрации муниципального района или его заместителю проект ответа заявителю с информацией о продлении срока рассмотрения его обращения.

98. Глава Воскресенского муниципального района, руководитель администрации муниципального района или заместитель руководителя администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ). Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

99. Ответы на обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются главой муниципального района, руководителем администрации муниципального района, заместителями руководителя администрации, руководителями и должностными лицами в пределах их компетенции и в соответствии с резолюцией на поручении. (Приложение № 5.) Одновременно готовятся проекты ответа в вышестоящую организацию (если письмо поступило из вышестоящей инстанции) об исполнении поручений, о рассмотрении обращения за подписью главы муниципального района, руководителя администрации муниципального района или заместителей руководителя администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

100. 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.

101. В ответе в вышестоящую организацию должно быть 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. Ответ на коллективное обращение направляется тому заявителю, чей адрес указан в письменном обращении наиболее разборчиво или тому заявителю, на чье имя просят направить ответ.

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

103. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации Воскресенского муниципального района. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

104. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

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

106. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

107. При завершении рассмотрения обращения и оформлении ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел администрации, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в карточке поступления автоматизированной системы документооборота СААД «ДЕЛО». Специалист общего отдела администрации ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращает исполнителю для доработки.

108. Отправление ответов без регистрации в общем отделе администрации не допускается.

109. Ответы заявителям списываются «В дело» руководителем администрации Воскресенского муниципального района, заместителями руководителя администрации, после чего высылаются заявителям. Специалист общего отдела администрации вносит в карточку автоматизированной системы документооборота СААД «ДЕЛО» краткое содержание ответа, указывает результаты рассмотрения обращения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано»).

110. 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). Справки списываются «В дело» главой Воскресенского муниципального района, руководителем администрации Воскресенского муниципального района и заместителями руководителя администрации.

111. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации Воскресенского муниципального района.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

112. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других граждан и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

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

113. Справочную работу по исполнению государственной функции ведет общий отдел администрации Воскресенского муниципального района.

114. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами общего отдела администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

115. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение администрации;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

116. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращений принимаются пн. – чт. с 9.00 до 17.00, пт. 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

117. При получении запроса по телефону специалист общего отдела 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 специалист подготавливает ответ.

118. Во время разговора специалист, выделенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

119. Общий отдел администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе Воскресенского муниципального района и руководителю администрации Воскресенского муниципального района.

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

Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

121. Контроль за полнотой и качеством 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.

122. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации.

123. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрении обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений данного Регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации и Московской области.

Ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан несут должностные лица администрации Воскресенского муниципального района - ответственные исполнители.

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

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

Приложение № 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе
администрации Воскресенского муниципального района
Московской области, времени приема граждан
и справочных телефонах**

Администрация Воскресенского муниципального района Московской области располагается по адресу: г. Воскресенск, площадь Ленина, дом 3

Почтовый адрес Администрации Воскресенского муниципального района Московской области: 140200, г. Воскресенск, площадь Ленина, дом 3

Прием граждан проводится ежедневно с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

Перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

Справочная по письмам граждан: 44-2-04-50

Справочная по личному приему граждан: 44-2-04-50, 44-2-06-66

Приложение № 3
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

А К Т

Мы нижеподписавшиеся: _____

(должность, Ф.И.О.)

Составили настоящий акт о том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес администрации Воскресенского муниципального района обнаружено наличие (отсутствие) _____

_____ (указывается наличие денежных знаков, ценных бумаг, подарков и отсутствие документов, указанных в описях)

Подписи:

Приложение № 4
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР
обращений граждан, поступающих в администрацию
Воскресенского муниципального района

01	Вопросы промышленности	
01.01	Производство товаров, качество продукции	
01.02	Развитие промышленных предприятий	
01.04	Банкротство промышленных предприятий	
01.03	Другие вопросы промышленности	
02	Вопросы сельского хозяйства	
02.01	Деятельность сельскохозяйственных предприятий	
02.02	Фермерство, личные подсобные хозяйства и аренда	
02.03	Другие вопросы сельского хозяйства	
03	Вопросы экологии и землепользования	
03.01	Рациональное использование земельных участков	
03.02	Выделение земельных участков	
03.03	Увеличение размеров земельных участков	
03.04	Установление границ земельных участков, земельные споры	
03.05	Изъятие земельных участков	
03.06	Деятельность дачных, садоводческих и огороднических объединений граждан	
03.07	Приватизация земельных участков и оформление документов на землю	
03.08	Вопросы охраны окружающей среды	
03.11	Несанкционированные свалки	
03.09	Вопросы лесного хозяйства	
03.10	Другие вопросы экологии и землепользования	
04	Вопросы строительства	
04.01	Строительство и реконструкция предприятий промышленности и объектов соцкультбыта	
04.02	Нарушение строительных норм и правил	
04.03	Строительство жилых домов	
04.04	Устранение строительных недоделок	
04.05	Индивидуальное жилищное строительство	
04.06	Архитектура и проектирование	
04.07	Другие вопросы строительного комплекса	
05	Жилищные вопросы	
05.01	Эксплуатация и ремонт жилищного фонда	
05.02	Предоставление жилой площади, улучшение жилищных условий	
05.03	Предоставление жилой площади, улучшение жилищных условий с учетом льгот	
05.04	О закреплении освободившейся жилой площади	
05.05	Вопросы ведомственного жилья, общежитий	
05.06	Проблемы аварийных домов	
05.07	Купля-продажа, дарение квартир, домов	
05.08	Приватизация жилой площади	
05.09	Замена жилой площади	
05.10	Предоставление жилой площади беженцам и переселенцам	
05.11	Предоставление жилой площади пострадавшим от пожаров и стихийных бедствий	

05.12	Вопросы ЖСК и кондоминиумов	
05.13	Снос жилых домов	
05.14	Оплата жилой площади, жилищные субсидии	
05.15	Спорные жилищные вопросы	
05.17	Жилищные сертификаты	
05.16	Другие вопросы жилья	
06	Вопросы коммунального и дорожного хозяйства	
06.01	Отопление	
06.02	Газификация и газоснабжение	
06.03	Водоснабжение	
06.04	Электроснабжение, освещение	
06.05	Благоустройство населенных пунктов	
06.06	Вопросы дорожного хозяйства	
06.07	Кладбища, ритуальные услуги	
06.08	Оплата за коммунальные услуги	
06.10	Гаражно-строительные кооперативы	
06.11	Работа органов БТИ	
06.12	Устранение аварий в ЖКХ	
06.13	Вывоз мусора, полигоны ТБО	
06.09	Другие вопросы коммунального хозяйства	
07	Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения	
07.01	Работа предприятий торговли промышленными и продовольственными товарами	
07.02	Работа предприятий общественного питания	
07.03	Работа предприятий бытового обслуживания населения	
07.04	Лицензирование и иные вопросы госрегулирования деятельности предприятий торговли и бытового обслуживания	
07.05	Ценообразование на товары и услуги	
07.06	Другие вопросы потребительского рынка	
08	Вопросы связи	
08.01	Об установлении квартирных телефонов и телефонов-автоматов	
08.02	Ремонт телефонов, качество связи	
08.03	Работа почты, телеграфа, иных предприятий связи	
08.04	Оплата услуг связи	
08.05	Другие вопросы связи	
09	Вопросы транспортного комитета	
09.01	Работа пассажирского транспорта	
09.02	Оплата за проезд	
09.03	Другие вопросы транспорта	
10	Вопросы труда	
10.01	Трудоустройство	
10.02	Увольнение и восстановление на работе	
10.03	Трудовые правоотношения на производстве	
10.04	Зарплата, оплата отпусков, бюллетеней	
10.05	Восстановление и пересчет трудового стажа	

10.06	Забастовки, иные коллективные акции трудящихся	
10.07	Другие вопросы труда	
11	Вопросы социальной защиты и социального обеспечения	
11.01	Вопросы пенсионного обеспечения	
11.02	Оказание материальной помощи	
11.03	Выплата пособий	
11.04	Дома-интернаты для инвалидов и престарелых	
11.05	Обеспечение спецавтотранспортом	
11.06	Льготы ветеранам, инвалидам, иным категориям населения	
11.07	Вопросы медико-социальной экспертизы	
11.08	Вопросы беженцев и вынужденных переселенцев	
11.09	Выплата компенсаций	
11.10	Обеспечение санаторными путевками льготных категорий населения	
11.11	Другие вопросы социальной сферы	
12	Вопросы здравоохранения	
12.01	Работа организацией здравоохранения и их руководителей	
12.02	Оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения	
12.03	Обеспечение лекарствами и медтехникой, работа аптечной сети	
12.04	Оплата за лечение, вопросы ОМС	
12.05	Другие вопросы здравоохранения	
13	Вопросы общего и профессионального образования	
13.01	Деятельность образовательных учреждений и их руководителей	
13.02	Опека и попечительство	
13.03	Оплата за обучение	
13.05	Работа внешкольных учреждений	
13.04	Другие вопросы образования	
14	Вопросы науки и культуры	
14.01	Наука и научная деятельность	
14.02	Культура, искусство, охрана памятников	
14.03	Физкультура и спорт	
14.04	Награждение и присвоение почетных званий	
15.05	Вопросы религии. Просьбы верующих	
14.06	Вопросы органов ЗАГС	
14.08	Архивное дело и архивы	
14.09	Средства массовой информации	
14.10	Вопросы работы с молодежью	
14.07	Другие вопросы	
15	Вопросы административных органов	
15.01	Работа органов внутренних дел	
15.02	Суды. Исполнение судебных решений. Судебные приставы.	
15.03	Вопросы помилования, амнистии, снижение срока заключения.	
15.04	Вопросы нотариата и адвокатуры.	
15.05	Работа паспортно-визовых служб	

15.06	О преступлениях и правонарушениях	
15.07	Вооруженные Силы. Военные комиссариаты.	
15.09	Вопросы прокуратуры	
15.10	Вопросы регистрационной палаты	
15.11	Вопросы оформления наследства	
15.08	Другие вопросы административных органов	
16	Вопросы экономики и финансов	
16.01	Банк и банковская деятельность	
16.02	Ссуды, субсидии, кредиты населению	
16.03	Налогообложение	
16.04	Защита прав акционеров и вкладчиков	
16.06	Проблемы малого предпринимательства	
16.05	Другие вопросы экономики и финансов	
17	Деятельность органов управления Московской области	
17.01	Работа органов государственной власти Московской области	
17.02	Вопросы личного приема членами Правительства	
17.03	Работа с обращениями граждан в областных структурах	
17.04	Областные выборы и референдумы	
17.05	Благодарности, поздравления, соболезнования	
17.06	Другие вопросы	
19	Работа органов местного самоуправления	
19.01	Деятельность администраций городов и районов	
19.02	Деятельность Советов депутатов городов и районов	
19.03	Работа с обращениями граждан в городах и районах	
19.04	Местные выборы и референдумы	
19.05	Административно-территориальное деление	
19.05	Проблемы сельских округов	
19.07	Другие вопросы	
18	Иные вопросы	
18.01	Анонимные обращения	
18.02	Письма без смысла и некорректные	
18.03	Другие вопросы	

Приложение № 5
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

АДМИНИСТРАЦИЯ
ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____ « _____ » _____ 201_ г.

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ _____

№ _____ « _____ » 20 ____ г.

Дата рождения	Место рождения
---------------	----------------

Телефон: _____

Адрес: _____

Категория заявителя:

Содержание обращения:

Фамилия ведущего приём

Резолюция (Краткое содержание ответа)

«Согласен»/«Не согласен» на получение ответа в устной форме:

« _____ » _____ 20 _____ г. _____
(дата) (подпись заявителя)

Срок рассмотрения

Оборотная сторона карточки.

[illegible]

Приложение № 7
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в администрации Воскресенского
муниципального района

Справка-напоминание
об исполнении поручений
со сроком исполнения до
наименование структурного подразделения

Центральная картотека

Дата, время

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель