



ГЛАВА
Талдомского городского округа Московской области

141900, г. Талдом, пл. К. Маркса, 12

тел. 8-(49620)-6-36-32; т/ф 8-(49620)-3-33-29, доб.223
e-mail: taldom-rayon@mail.ru ИНН 5078001721

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.10.2019 № 214.5

**Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
в администрации Талдомского
городского округа**

В соответствии с Федеральным законом 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» и в соответствии с законом Московской области №40/2018-03 от 28.05.2018 г. «Об организации местного самоуправления на территории Талдомского муниципального района» и Устава Талдомского городского округа Московской области зарегистрированного в управлении Министерства юстиции РФ по Московской области от 24.12.2018 г. №RU 503650002918001,

п о с т а н о в л я ю:

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Талдомского городского округа в новой редакции – утвердить (приложение).
2. Пресс-секретарю администрации Талдомского муниципального района Быковой Е.Б. разместить Регламент на сайте администрации Талдомского городского округа.
3. Постановление Главы Талдомского муниципального района от 25.04.2013 г. №1442 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Талдомского муниципального района» - признать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления по работе с территориями-начальника общего отдела – Зайцеву В.Е. .

Заместитель главы Талдомского городского округа

С.В.Курсова

004846

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ТАЛДОМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Талдомского городского округа определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), в самостоятельных подразделениях администрации Талдомского городского округа (далее - подразделения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Уставом Московской области;

Законом Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

непосредственно в подразделениях, в том числе по телефону.

6. Сведения о местонахождении администрации Талдомского городского округа, ее почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах, телефонах для справок, размещаются на:

официальном сайте Администрации Талдомского городского округа;

информационном стенде.

III. Сроки рассмотрения обращений

7. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в общем отделе Администрации Талдомского городского округа, в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течении 7-ми календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой орган, по решению руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении рассмотрения срока.

9. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения

обращения, направляется уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

В соответствии с ч.6 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законом порядке в суд.

13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и направляется в течение 5-ти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта РФ с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона .

IV. Личный прием граждан

15. Личный прием граждан проводит лично Глава Талдомского городского округа, заместители главы, руководители подразделений.

16. Прием граждан ведется в общественной приемной или на рабочих местах.

17. Заместители главы и руководители подразделений ведут личный прием граждан в соответствии с графиком утвержденным главой и размещенном на сайте администрации Талдомского городского округа и на информационном стенде.

18. Запись на прием к главе Талдомского городского округа осуществляется с 08.30 до 12.30 в первый и третий четверг месяца по телефону общего отдела или при личном обращении в общий отдел администрации.

19. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с 14.00 до 17.00 часов с расчетом 20-30 минут на человека.

20. В ходе личного приема граждан руководителями ведется протоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается только согласованию с руководителями и гражданами.

21. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

22. На двери общественной приемной вывешивается список сообщающий порядок очередности для граждан.

23. Для удобства и комфорта граждан, ожидающих личного приема, предусмотрены места .

V. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

24. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

25. Помощник Главы приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения.

26. На граждан, записанных на личный прием к руководителям подразделений, дополнительно оформляется карточка личного приема .

27. Во время личного приема сотрудники администрации вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другое подразделение, государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

28. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

29. По окончании личного приема сотрудник администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу.

30. После завершения личного приема руководителями согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, осуществляет рассылку исполнителям.

31. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема и фиксируются в журнале .В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

32. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа, федерального органа или/и органа местного самоуправления находится решение поставленных в обращении вопросов.

33. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

34. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:
ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

35. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел .

VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

36. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в администрацию Талдомского городского округа письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления.

37. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте, по фельдъегерской связи, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МЭДО, по иным каналам поступления. Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращений в электронном виде на официальных сайтах .

38. Обращения граждан, направленные по почте, поступившие по телеграфу, по электронной почте Администрации Талдомского городского округа по факсу, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации.

39. Сотрудник общего отдела администрации:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (по другому адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает поверх письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

в случае отсутствия в конверте письма составляет справку ;
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 обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма.

40. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник Управления делопроизводства и документооборота, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

41. Гражданину выдается расписка Приложение №1 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 сотрудниками не делается.

42. Обращения, направленные путем заполнения соответствующих форм обращений в электронном виде на официальных сайтах принимаются сотрудниками.

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

43. Обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

44. Сотрудники общего отдела при регистрации и аннотации обращений:

производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;

отмечают тип доставки (письмо, телеграмма, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

45. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых (шрифт Брайля) или на иностранных языках, в течение 7 дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

VIII. Направление обращения на рассмотрение

46. Сотрудники общего отдела, после получения обращения, определяют тип обращения и направляют обращение его к главе Талдомского городского округа Московской области или, в случае его временного отсутствия, лицу, его замещающему, на рассмотрение и назначение ответственного исполнителя по компетенции.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из его содержания независимо от того, на чье имя оно адресовано, с учетом следующих особенностей:

в случае, если вопрос, поставленный гражданином, относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) в орган местного самоуправления;

в случае, если вопрос находится в ведении государственного органа, федерального органа, органа государственной власти другого субъекта Российской Федерации, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) в соответствующий государственный орган, федеральный орган, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации;

в случае, если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления, государственные органы и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих

органов по правилам главы 2.1 "Досудебное (внесудебное) обжалование" Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, депутатские запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области, направляются в секретариат Губернатора Московской области;

депутатские запросы, адресованные членам Правительства Московской области, направляются в соответствующие секретариаты или соответствующие государственные органы;

обращения, взятые на контроль федеральными органами, направляются в секретариаты членов Правительства Московской области или соответствующие государственные органы или органы местного самоуправления по компетенции (в случае направления такого обращения в государственный орган или орган местного самоуправления одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий федеральный орган, взявший обращение на контроль, Администрацию Губернатора Московской области и гражданина, направившего обращение);

письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом как письменные обращения;

47. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, федеральных органов, органов государственной власти иных субъектов Российской Федерации, копии обращения, в том числе на бумажных носителях, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, федеральные органы, органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации.

48. Сопроводительные письма к обращениям на бумажных носителях, направляемые в федеральные органы, органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, в том числе с отметкой о контроле, подписываются начальником общего отдела.

49. Обращения, требующие отправки на бумажных носителях, передаются по реестру. Передачу обращений в подразделения и из подразделений осуществляет сотрудник общего отдела с обязательной отметкой в журнале регистрации обращений с указанием ФИО и подписи принявшего сотрудника.

IX. Рассмотрение обращений в подразделениях

50. В Администрации Талдомского городского округа обращения рассматриваются непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место).

51. Текст поручения содержит указания, а также сроки исполнения поручения от даты его подписания:

"срочно" - 3 дня;

"оперативно" - 10 дней.

52. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

53. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, государственных учреждениях Московской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Московской области, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

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;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, органы местного самоуправления, федеральный орган, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации.

54. На основании запроса в связи с рассмотрением обращения документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, предоставляются в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

55. В случае если обращение, по мнению сотрудника, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в общий отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

Х. Рассмотрение отдельных обращений

56. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, федеральный орган и их должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

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

58. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

61. В случае поступления обращений об участии в просмотре телетрансляций заседаний Правительства Московской области сотрудниками общего отдела предоставляется информация о месте, времени и порядке предварительной записи для участия в просмотре телетрансляций заседаний Правительства Московской области в режиме реального времени через специальный монитор .

Предварительная запись граждан на телетрансляции заседаний Правительства Московской области осуществляется сотрудниками общего отдела, в том числе по телефону.

62. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

XI. Постановка исполнения обращений на контроль

63. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления.

64. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений

Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

На контроль ставится исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений, срок рассмотрения которых составляет не более 15 дней.

65. Решение о постановке обращения на контроль принимает начальник общего отдела.

66. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления, содержится информация, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение по решению руководителя подразделения ставится на дополнительный контроль.

67. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям поступившим на прием главы Талдомского городского округа, осуществляет помощник Главы Талдомского городского округа, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений поступивших в общий отдел администрации осуществляет сотрудник общего отдела администрации.

XI. Оформление ответов на обращения

68. Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или уполномоченное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

69. Ответы на обращения, подготовленные по поручению Президента Российской Федерации и Губернатора Московской области подписываются только главой Талдомского городского округа.

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

71. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении., если в обращении указано «получу на руки» копия ответа выдается заявителю лично, в ответе ставится пометка о получении с указанием даты. Копии всех ответов на обращения, сдаются в общий отдел с подтверждением об отправке или получении ответа заявителем.

72. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации Талдомского городского округа.

73. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

74. Отправка ответов без регистрации не допускается.

75. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Администрации Талдомского городского округа.

XII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

76. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет общий отдел. Справки предоставляются гражданам сотрудниками общего отдела при обращении по справочным телефонам или при личном обращении.

77. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

78. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 8.30 до 18.00 с перерывом с 12.30 до 14.00 часов, кроме выходных и праздничных дней,

79. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Управления:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется с указанием фамилии, имени и отчества;
предлагает гражданину представиться;
выслушивает и уточняет суть вопросов;
вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенные день и время.

XIII. Контроль за рассмотрением обращений

80. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений поступивших в администрацию Талдомского городского округа осуществляется руководителями подразделений.

XIV. Ответственность сотрудников администрации Талдомского городского округа при рассмотрении обращений

81. Сотрудники Администрации Талдомского городского округа несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

83. При уходе в отпуск сотрудник администрации Талдомского городского округа обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения руководителю подразделения или другому сотруднику подразделения по его поручению. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в подразделении.

XV. Порядок обжалования

84. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

КАРТОЧКА
приема населения

входящий номер	Дата приема
ФИО	
Адрес:	
Краткое содержание:	
Поручения по документу:	
Ответственный исполнитель :	Срок исполнения:
Результат:	

РАСПИСКА

Общим отделом администрации Талдомского городского округа
«_____»_____2019 г. принято письменное обращение в адрес Главы Талдомского
городского округа от гражданина

Фамилия, имя, отчество

Количество принятых листов в обращении _____

Принял _____ / _____ /

Тел. 8 (49620)-6-36-32

Приложение
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан

Главе Талдомского городского округа
Юдину В.Ю.

от _____

Проживающего (ей) по адресу:

Контактный телефон: _____

Эл.адрес: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
