АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 28.03.2018 | № | 612 |

г. Павловский Посад

Об утверждении Регламента рассмотрения

обращений граждан в Администрации

городского округа Павловский Посад

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан"

 1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад (прилагается).

 2. Постановление Администрации городского округа Павловский Посад от 02.10.2017 № 1096 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад» считать утратившим силу.

 3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Павловский Посад Московской области в сети Интернет.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления делами Тарасенко О.Н.

 Глава городского округа

 Павловский Посад О.Б.Соковиков

УТВЕРЖДЕН

Постановлением

 Администрации городского округа Павловский Посад

от 28.03.2018 № 612

Регламент

рассмотрения обращений граждан в Администрации

городского округа Павловский Посад

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Регламент рассмотрения обращений граждан (далее - регламент) в Администрации городского округа Павловский Посад (далее – Администрация городского округа) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации городского округа, в том числе с использованием межведомственной системы документооборота (далее - МСЭД).

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

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
* Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Уставом городского округа Павловский Посад Московской области.

 3. Основные термины, используемые в Регламенте:

* обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
* предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
* заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении закона и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, 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 других лиц;
* должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
* 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.

4.Рассмотрение обращений граждан осуществляются Главой городского округа Павловский Посад (далее – Глава городского округа), заместителями Главы Администрации городского округа Павловский Посад, руководителями и работниками структурных подразделений Администрации городского округа (далее – работники);

 5. В Администрации городского округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации городского округа  в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между Администрацией городского округа и органами государственной власти Московской области.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений и устных обращений граждан.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

7. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

* непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа;
* с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
* посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

8. Сведения о местонахождении Администрации городского округа, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение №1 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

* в средствах массовой информации;
* на официальном сайте Администрации городского округа Павловский Посад www.pavpos.ru;
* на информационных стендах при входе в здание Администрации городского округа и по месту нахождения структурных подразделений Администрации городского округа.

9. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

* в средствах массовой информации;
* на официальном сайте Администрации городского округа Павловский Посад www. pavpos.ru;
* на информационных стендах при входе в здание Администрации городского округа и по месту нахождения структурных подразделений Администрации городского округа.

10. При ответах на телефонные звонки работники 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 работника, принявшего телефонный звонок.

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

Срок рассмотрения письменных обращений граждан

11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

13. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

14. Глава городского округа, заместители Главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

15. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления городского округа Павловский Посад, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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 подтверждении доводов к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

16. Обращение, направленное в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Требования к помещениям и местам, предназначенным

для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

17. Помещения, в которых рассматриваются обращения 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».

18. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими рассматривать обращения в полном объеме.

Структурному подразделению Администрации городского округа, ответственному за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет,  выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном рассмотрения обращений граждан.

19. 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

20. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер.

21. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений граждан

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

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

 24. Администрация городского округа или должностное лицо Администрации 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.

 25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

 27. 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.

 28. 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.

Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

25. Работники Администрации городского округа, 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 работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

27. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава городского округа.

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Рассмотрение обращений

29. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

* прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
* регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
* направление обращений на рассмотрение;

 – рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа;

* личный прием граждан;
* постановку 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 рассмотрением обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

30. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из  государственных органов  для рассмотрения по поручению.

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

32. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел Администрации городского округа.

33. Работник, ответственный за прием документов:

* проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по 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 впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
* в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
* составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

34. Работник, 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, сообщает об этом своему руководителю (начальнику общего отдела),  начальнику отдела по территориальной безопасности Администрации городского округа  и действует в соответствии с полученными  указаниями.

35. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится:

* адресованных Главе городского округа, Первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации либо Администрации городского округа без указания конкретного должностного лица – работниками общего отдела;
* адресованных конкретным должностным лицам Администрации городского округа -  адресатом либо работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении.

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

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 (Приложение №2 к Регламенту).

36. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются работниками общего отдела, отвечающими за регистрацию и передачу документации, поступившей по факсу.

37. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на адрес электронной почты Администрации принимаются работниками общего отдела.

38. Все поступившие на имя Главы городского округа, заместителей Главы Администрации или  Администрации городского округа без указания конкретного должностного лица обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются работниками общего отдела.

Обращения, адресованные конкретному должностному лицу, передаются адресату либо работнику, ответственному за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении.

39. Обращения с пометкой «лично», поступившие на Главу городского округа, заместителей Главы Администрации, руководителей структурных подразделений  передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел.

40. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов Совета депутатов городского округа Павловский Посад, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются получившим их работником и в тот же день передаются в общий отдел.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

41. Обращения, поступившие в общий отдел либо непосредственно в структурное подразделение, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее – СААД «Дело»).

42. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

* прикладывает к обращению регистрационную карточку, в случае если обращение направлено на имя Главы городского округа (приложение №3 к Регламенту), в случае если обращение направлено на имя Первого заместителя Главы Администрации (приложение №4 к Регламенту), в случае если обращение направлено на имя заместителя Главы администрации (приложение №5 к Регламенту). В правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация городского округа Павловский Посад», входящий номер обращения и дату его регистрации от руки. В случае если место, предназначенное для штампа или записи, занято текстом письма, штамп (запись) может быть проставлен  в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
* в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
* отмечает тип доставки обращения (почта, электронная почта, телеграмма, факс,  доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, 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 заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;
* письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Управление образования Администрации городского округа Павловский Посад,   письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Орехово-Зуевскую организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода;

43. Работник, осуществляющий аннотацию обращений:

* прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
* проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
* заполняет рубрикатор в САДД «Дело», составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
* осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;
* на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Губернатора  Московской области, аппарата Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы работники отдела по общим вопросам проставляют запись «Контроль».

44. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной системе САДД «Дело» и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

45. Работники общего отдела после составления аннотации направляют обращение Главе городского округа, Первому заместителю Главы, заместителям Главы. Глава городского округа, Первый заместитель Главы, заместители Главы отдают  поручения должностным лицам о рассмотрении обращения.

Решение о направлении на рассмотрение обращений, адресованных конкретным должностным лицам либо поступивших непосредственно в структурные подразделения, принимается соответствующим руководителем.

46. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

* в случае если вопрос не является вопросом местного значения и находится в ведении государственных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, регулирующими их деятельность, обращение направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган;
* о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей городского округа Павловский Посад (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), незамедлительно сообщается Главе городского округа, заместителям Главы Администрации.
* 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, Губернатора  Московской области, Председателя Московской  областной Думы, депутатские запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы и Совета депутатов городского округа Павловский Посад направляются Главе  городского округа. В случае направления такого обращения в иной орган местного самоуправления или структурное подразделение Администрации городского округа одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения орган, взявший обращение на контроль, Администрацию городского округа и заявителя;
* 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;
* письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке и графике приёма граждан должностными лицами Администрации городского округа, а обращения списываются «В дело» как исполненные;
* в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие  органы  или соответствующим должностным лицам;
* запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности Администрации городского округа направляется для подготовки ответа в структурное подразделение Администрации городского округа, обладающее данной информацией.

 47. К обращениям, направляемым Главой городского округа, заместителями Главы Администрации на рассмотрение в другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

48. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку должностным лицам и в структурные подразделения Администрации городского округа. Обращения, направляемые для рассмотрения в  иные органы  в соответствии с их компетенцией, при невозможности их доставки иным способом, рассылаются почтой с занесением в реестр отправки служебной корреспонденции.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях

Администрации городского округа

49. Письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение должностным лицам и в структурные подразделения Администрации городского округа  по поручению Главы городского округа, заместителей Главы Администрации, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Письменные обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения Администрации городского округа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их поступления.

50. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа  (в том числе, с выездом на место), их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу либо обращения могут быть направлены на рассмотрение в подведомственные муниципальные учреждения  в соответствии с их компетенцией.

51. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, при необходимости – порядок и срок исполнения, подпись руководителя с датой.  Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

53. В случае если обращение направлено на рассмотрение в подведомственные муниципальные учреждения  в соответствии с их компетенцией, соответствующее структурные подразделения Администрации городского округа   оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю может быть направлено за подписью руководителя  подразделения или его заместителя.

54. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) 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.

55. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
* в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменный 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 в другой  орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

56. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

57. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение:

* рассматриваемое по поручению Главы городского округа, заместителями Главы Администрации - в общий отдел;
* рассматриваемое по поручению иного должностного лица - данному должностному лицу, поручившему рассмотрение обращение либо работнику, ответственному за работу с обращениями  граждан в соответствующем подразделении.

При возврате должно указываться структурные подразделения Администрации городского округа, в которое, по мнению исполнителя, следует направить обращение.

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

59. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 22 Регламента.

60. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, общий отдел или должностное лицо, непосредственно получившее обращение, направляет обращение в правоохранительные органы.

61. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление поручений муниципальным организациям для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

62. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию городского округа Павловский Посад в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию городского округа Павловский Посад в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию городского округа Павловский Посад обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации городского округа Павловский Посад в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Личный прием граждан

63. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны 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.

64. При личном приёме граждан должностными лицами Администрации городского округа оформляется карточка личного приёма гражданина (приложение №6 к Регламенту).

В случае повторного обращения работник общего отдела (при проведении личного приёма  Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации) либо работник, ответственный за работу с обращениями граждан  в соответствующем подразделении,  осуществляет подборку всех имеющихся в Администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

65. Во время приема должностное лицо вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации городского округа.

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

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

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

68. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

69. После завершения личного приема, согласно поручениям должностного лица, ведущего приём, зафиксированным в карточке личного приема граждан, работник общего отдела (личный приём Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации) или работник, ответственный за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении (личный приём иными должностными лицами Администрации) оформляет рассылку документов. При необходимости оформляются сопроводительные письма к поручениям.

70. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль общим отделом, -  подписываются должностным лицом, отдавшим  соответствующее поручение.

71. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, направляется в общий отдел.

 Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема иными должностными лицами - указанному должностному лицу.

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

73. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

74. 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 и муниципальных организаций, получения материалов для аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

75. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, министров Правительства Московской области о рассмотрении обращений граждан.

76. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Главой городского округа или Первым заместителем Главы Администрации.

77. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель соответствующего структурного подразделения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется виза «Контроль».

78. В случае если в полученном ответе должностного лица  или  организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем исполнителю и заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

79. Обращение может быть возвращено исполнителю должностным лицом, отдавшим поручение о рассмотрении, для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

80. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

Работник общего отдела направляет исполнителю предварительное напоминание об окончании срока рассмотрения обращения  не позднее чем за три рабочих дня.

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

82. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной  орган или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

83. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет должностному лицу, отдавшему поручение о рассмотрении.

84. Соответствующий руководитель на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

85. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в государственные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации или соответствующие заместители Главы Администрации.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора и Вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава  городского округа или Первый заместитель Главы Администрации.

86. В случае если поручение по рассмотрению обращения было адресовано конкретному должностному лицу Администрации городского округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

88. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

89. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

90. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

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

92. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

93. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

95. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, адресованного Главе  городского округа, заместителям Главы Администрации и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа и краткое содержание ответа заносится в САДД «Дело». Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

Документы по рассмотрению обращений, адресованных иным должностным лицам, хранятся в соответствующих структурных подразделениях.

96.На материалах, относящихся к рассмотрению обращения гражданина, Глава городского округа, заместитель Главы Администрации проставляет в правом нижнем углу на копии ответа надпись «В дело», дату и  личную подпись.

97. После регистрации ответа в САДД «Дело» работник общего отдела или работник, ответственный за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении Администрации городского округа, отправляет его заявителю по реестру отправки служебной корреспонденции.

Отправление ответов без регистрации в САДД «Дело» и реестре не допускается.

98. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела).

99. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из  других организаций регистрируются работником общего отдела (по поручениям Главы городского округа, заместителей Главы администрации) или работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении Администрации, в САДД «Дело», а затем направляются должностному лицу, отдавшему поручение по рассмотрению обращения.

Соответствующий работник проверяет ответ на соответствие установленным требованиям, вносит его краткое содержание в графу «Результат рассмотрения» САДД «Дело», в графе «Выполнен» указывает результаты рассмотрения обращения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано», «Принято к сведению»).

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

Предоставление справочной информации

о ходе рассмотрения обращения

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

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

102. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел (в отношении обращений, адресованных Главе городского округа, заместителей Главы Администрации) и работники, ответственные за работу с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях.

103. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

104. Справки предоставляются по следующим вопросам:

* о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган, организацию;
* об отказе в рассмотрении обращения;
* о продлении срока рассмотрения обращения;
* о результатах рассмотрения обращения.

105. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 15.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

106. При получении запроса по телефону соответствующий работник, ведущий справочную работу:

* называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
* представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
* предлагает абоненту представиться;
* выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
* вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
* при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
* к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

108. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их Главе городского округа.

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

Порядок и формы контроля за исполнением функции

по рассмотрению обращений граждан

110. 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.

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

112. Контроль осуществляется также путем проведения работниками общего отдела, плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

Порядок и сроки проведения соответствующих проверок общим отделом устанавливаются распоряжением  Главы городского округа.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

граждан и решений, принятых по обращениям

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

Приложение №1 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе

Администрации городского округа Павловский Посад Московской области,

 местонахождении приёмной

 Администрации городского округа Павловский Посад Московской области

 и справочных телефонах

Администрация городского округа Павловский Посад Московской области располагается по адресу: Московская область, г. Павловский Посад, пл.. Революции, дом, 4.

Почтовый адрес Администрации городского округа Павловский Посад Московской области: 142500, Московская область, г. Павловский Посад, пл. Революции, дом 4.

Приёмная Администрации городского округа Павловский Посад Московской области располагается по адресу: Московская область, г. Павловский Посад, пл. Революции, дом 4.

Справочная по письмам граждан: 8 (49643)2-11-79.

Справочная отдела приема граждан: 8 (49643)2-11-79.

Приложение №2 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

Образец

РАСПИСКА

В ПОЛУЧЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года

 Администрацией городского округа Павловский Посад получено обращение гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

листов:

Подпись работника, получившего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (И.И.Иванов)

Телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №3 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

ГЛАВА

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Направляю на рассмотрение письмо, автор (ы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 О результатах Вашего рассмотрения просьба сообщить автору письма и в администрацию района с возвратом письма.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №4 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Направляю на рассмотрение письмо, автор (ы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 О результатах Вашего рассмотрения просьба сообщить автору письма и в администрацию района с возвратом письма.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №5 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Направляю на рассмотрение письмо, автор (ы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 О результатах Вашего рассмотрения просьба сообщить автору письма и в администрацию района с возвратом письма.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №6 к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Павловский Посад

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

АДМИНИСТРАЦИЯ Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Павловский Посад \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 № Место работы и должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Кому и что поручено |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Результат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_