Приложение

к Постановлению Руководителя администрации

муниципального образования

«Городское поселение Белоозерский»

от 29.12.2018г. № 189

**Административный регламент рассмотрения обращений граждан**

**в администрацию муниципального образования**

**«Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района**

**Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский».

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

- Уставом муниципального образования «Городское поселение Белоозерский».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», руководителем администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», первым заместителем руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», заместителем руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», руководителями и специалистами структурных подразделений администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский».

1.4. В администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами местного самоуправления и органами государственной власти Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области Уставом муниципального образования «Городское поселение Белоозерский».

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (Приложение №1).

1.6. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в 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;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

**2. Информирование о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется гражданам:

- непосредственно в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский»;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в интернете на официальном сайте муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» www.beloozerskiy.ru), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Информация о месте проведения приема, об установленных для личного приема граждан днях и часах, а также сведения о местонахождении, почтовом адресе, телефонах для справок администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» ([приложение](http://www.shchyolkovo.ru/feedback/baza/reglament.shtml#2#2) №2 к административному регламенту), размещаются [на официальном сайте](http://www.shchyolkovo.ru/authority/contacts/) администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской

Области (www.beloozerskiy.ru);

- на информационном стенде.

2.3. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, при ответах на телефонные звонки специалисты администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**3. Сроки рассмотрения обращений**

3.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в межведомственной системе электронного документооборота (далее – МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

3.2. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственный орган Московской области (далее – государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее – федеральный орган), орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, другой орган местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен на срок не более чем 30 дней.

3.3. Должностным лицом, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

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

3.5. 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.

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

3.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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.

**4. Личный прием граждан**

4.1. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителю администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области и заместителям руководителя администрации, заполняется карточка личного приема. (Приложение № 6.) Во время записи устанавливается кратность обращения на прием. При повторных обращениях специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации, ведущий запись, делает подборку всех материалов по предыдущим обращениям и подкалывает к карточке. Допускается регистрация приема граждан заместителями руководителя администрации, начальниками отделов в журнале личного приема граждан.

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

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

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

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

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

4.5. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, ответственные сотрудники отдела отраслевых и правовых вопросов администрации оформляет рассылку документов с приема.

4.6. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области и заместителей руководителя администрации осуществляют специалисты отдела отраслевых и правовых вопросов администрации.

4.7. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату в отдел отраслевых и правовых вопросов администрации.

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

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

4.10. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопросов, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурные подразделения администрации.

**5. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема**

5.1. Устные обращения граждан к главе муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителю администрации, заместителям руководителя администрации, начальникам и специалистам отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации поступают от граждан во время личного приема и должны излагаться в вежливой (корректной) форме.

5.2. Прием граждан в администрации ведут глава муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководитель администрации муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, заместители руководителя администрации, начальники и специалисты отделов администрации в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

5.3. Непосредственную организацию личного приема граждан главой муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководитель администрации, заместителями руководителя администрации осуществляет соответственно отдел отраслевых и правовых вопросов администрации.

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

5.5. График приема граждан руководителем администрации, заместителями руководителя администрации, начальниками отделов составляется ежегодно отделом отраслевых и правовых вопросов администрации и утверждается руководителем администрации муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

С информацией о приёмных днях население может ознакомиться:

- на информационном стенде в здании администрации;

- на официальном сайте администрации муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в средствах массовой информации.

5.6. Предварительную запись граждан на личный приём главы муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области осуществляет главный специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации;

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

5.7. Одновременно с записью на личный приём, специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

5.8. Запись на повторный прием к главе муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителю администрации и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. В случае повторного обращения специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием граждан.

5.9. Во время записи на прием граждан специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации вправе предложить направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации или решить вопрос о приеме его в структурном подразделении администрации.

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

5.11. 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. 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.

5.12. 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.

5.13. 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.

**6. Рассмотрение письменных обращений**

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

6.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее обращение гражданина в администрацию муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов или органов местного самоуправления.

6.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МЭДО, по иным каналам поступления. Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращения в электронном виде на официальном сайте муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» в сети интернет.

6.3. Письменные обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, по факсу, по электронной почте принимает специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», который:

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

б) проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

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

г) подкалывает к тексту письма поступившие документы либо их копии (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

е) составляет акт в двух экземплярах по утвержденной форме (Приложение № 3) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта передается в организационно-правовой отдел администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

6.4. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом начальнику отдела отраслевых и правовых вопросов администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский», сотруднику администрации по вопросам безопасности, руководителю администрации, главе муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» и действовать в следующем порядке:

- сообщить в УМВД Воскресенского района по телефону 442-46-27 (дежурный), 442-06-41 (начальник УМВД Воскресенского района) или в Белоозерское отделение полиции УМВД России по Воскресенскому району по телефону (дежурный) 8 (49644) 51-2-86; Управления ФСБ России по г. Москве и Московской области по телефонам:

442-00-00 (секретарь), 441-12-16 (начальник);

- не мять документ (бандероль, посылку, письмо), не делать на нем пометок;

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

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

6.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится специалистами отдела отраслевых и правовых вопросов администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский». По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка, установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

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

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

- главы муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области и заместителей руководителя администрации вскрываются начальником отдела отраслевых и правовых вопросов администрации или лицом, замещающим его;

- работников аппарата администрации передаются адресатам невскрытыми.

6.8. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, на Интернет-сайт в рубрики «Письмо главе» или «Интернет-приемная», распечатываются и регистрируются в отделе отраслевых и правовых вопросов администрации по правилам, действующим для письменных обращений граждан.

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

**7. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

7.1. Поступившие в отдел отраслевых и правовых вопросов администрации обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием МСЭД.

7.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

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

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

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

Если письмо подписано двумя и более авторами, то в аннотационной карточке указывается фамилия автора, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- 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);

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их гражданину. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал чистый конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые неиспользованные конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину;

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

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

7.3. Ко всем поступившим обращениям специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации прилагает бланк поручения с проставлением даты и номера документа. (Приложение № 5.)

7.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в автоматизированной системе документооборота МСЭД и готовность обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**8. Направление обращения на рассмотрение**

8.1. Все поступившие обращения граждан после их регистрации незамедлительно направляются руководителю администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, или заместителям руководителя администрации.

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

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

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

8.4. В случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, повторное обращение передается на рассмотрение главе муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области или руководителю администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

8.5. О поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей муниципального образования (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.) сообщается главе муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области или руководителю администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

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

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

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

**9. Рассмотрение обращений в подразделениях администрации**

9.1. Обращения, поступившие в администрацию, могут рассматриваться непосредственно в органах администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области или их рассмотрение может быть поручено соответствующим организациям Воскресенского района в соответствии с их компетенцией, в том числе и с выездом на место.

На все обращения главой муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руковоиделем администрации или его заместителями накладываются резолюции.

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

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

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

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

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

9.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

**10. Рассмотрение отдельных обращений**

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

10.2. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело.

Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, направляются для проверки в правоохранительные органы.

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

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

10.5. 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.

**11. Постановка обращений граждан на контроль**

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

11.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан, главы Воскресенского муниципального района, руководителя администрации города Воскресенск.

11.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителем администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области или заместителями руководителя администрации.

11.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель подразделения. На обращениях, взятых на контроль, специалисты отдела отраслевых и правовых вопросов администрации проставляют штамп «Контроль», «Подлежит возврату».

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

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

11.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет отдел отраслевых и правовых вопросов администрации. Специалистами отдела отраслевых и правовых вопросов администрации в структурные подразделения направляются Справки - напоминая по обращениям, срок рассмотрения которых истекает и срок рассмотрения которых истек. (Приложение № 7.)

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

**12. Оформление ответов на обращение граждан**

12.1. Ответы на обращения в адрес граждан после их рассмотрения подписываются руководителем администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителями и должностными лицами в пределах их компетенции и в соответствии с резолюцией на поручении. (Приложение № 5.) Одновременно готовятся проекты ответа в вышестоящий орган власти (если письмо поступило из вышестоящей инстанции) об исполнении поручений, о рассмотрении обращения за подписью главы муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителя администрации или заместителей руководителя администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

12.2. Если обращение направлено на имя главы муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, то ответ на него дается за подписью главы муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области. Если обращение направлено на имя руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области или заместителей руководителя администрации, то ответ дается соответственно за подписью руководителя администрации или его заместителей.

12.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

12.4. В ответе в вышестоящий орган власти должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ. Ответ на коллективное обращение направляется тому заявителю, чей адрес указан в письменном обращении наиболее разборчиво или тому заявителю, на чьё имя просят направить ответ.

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

12.6. Ответы заявителям и в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

12.9. При завершении рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел отраслевых и правовых вопросов администрации, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в карточке поступления автоматизированной системы документооборота МСЭД. Специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращает исполнителю для доработки.

12.10 Отправление ответов без регистрации в отделе отраслевых и правовых вопросов администрации не допускается.

12.11. Ответы заявителям списываются «В дело» главой муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителем администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, заместителями руководителя администрации, после чего высылаются заявителям. Специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации вносит в карточку автоматизированной системы документооборота СААД «ДЕЛО11.0» краткое содержание ответа, указывает результаты рассмотрения обращения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано»).

12.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справки списываются «В дело» главой муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководителя администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области и заместителями руководителя администрации.

12.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и правилами подготовки документов в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

**13. Предоставление справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращения**

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

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

13.2. Справочную работу ведет отдел отраслевых и правовых вопросов администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

13.3. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются

специалистами отдела отраслевых и правовых вопросов администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

13.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение администрации;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

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

13.6. При получении запроса по телефону специалист отдела отраслевых и правовых вопросов администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

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

13.8. Отдел отраслевых и правовых вопросов администрации регулярно готовит информационно- аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области и руководителю администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, заместителю руководителю администрации.

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

**14. Контроль за рассмотрением обращений**

14.1. 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.

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

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

Ответственность за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан несут должностные лица администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области – ответственные исполнители.

**15. Ответственность специалистов при исполнении порядка рассмотрения**

**обращений граждан**

15.1. Сотрудники администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

15.2. 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.

15.3. При утрате специалистом письменного обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области, руководитель администрации муниципального образования «Городское поселение Белозерский» Воскресенского муниципального района Московской области.

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

**16. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений**

**граждан и решений, принятых по их обращениям**

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  к регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области |

**Сведения**

**о местонахождении, почтовом адресе, телефонах для справок администрации**

**муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области**

Администрация муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» располагается по адресу: Московская область, Воскресенский район, пос. Белоозерский, ул. 60 лет Октября, д. 8.

Почтовый адрес администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский»: 140250, Московская область, Воскресенский район, пос. Белоозерский, ул. 60 лет Октября, д. 8.

График работы: Понедельник – Четверг с 0900 до 1800

Пятница 0900 до 1645

Перерыв на обед с 13-00 до 13-45.

Прием граждан: Понедельник и Четверг 0900 до 1800

Справочная по письмам граждан и личному приему граждан: 8(496)-44-51183

Телефон / факс: 8 -496-44-51-183

E-mail: [adm-beloozerskiy@mail.ru](mailto:adm-beloozerskiy@mail.ru)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области |

А К Т

Мы нижеподписавшиеся:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(должность, Ф.И.О.)

Составили настоящий акт о том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес

администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области обнаружено наличие (отсутствие)

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

Подписи:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области |

АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ БЕЛООЗЕРСКИЙ» ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

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

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

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

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

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

СРОК ИСПОЛНЕНИЯ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  к регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области |

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ **\_\_\_\_\_\_** Дата приема **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_** г**.**

Фамилия**,** и**.**о**.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Год рождения **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Место рождения**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Тел**. \_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес**:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Состав семьи**:\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Содержание заявления**:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Результаты рассмотрения заявления**:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Срок рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Отметка повторных заявлений | |
|  |  | |
|  |  | |
|  |  | |
|  |  | |
|  | | Приложение № 5  к регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Городское поселение Белоозерский» Воскресенского муниципального района Московской области |

**Справка-напоминание**

об исполнении поручений

со сроком исполнения до

наименование структурного подразделения

Центральная картотека Дата, время

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

\_\_