

ГЛАВА

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВИДНОЕ

ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 12.04.2019 г. | № | 15 |

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городское поселение Видное**

**Ленинского муниципального района Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городское поселение Видное Ленинского муниципального района Московской области (прилагается).

2. Опубликовать настоящее решение в газете «Видновские вести» и разместить на официальном сайте администрации городского поселения Видное.

3. Признать утратившим силу постановление главы городского поселения Видное № 22 от 25 марта 2009 года.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава городского поселения Видное М.И. Шамаилов**

УТВЕРЖДЕНО

постановлением главы

городского поселения Видное

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**рассмотрения обращений граждан**

 **в администрации городского поселения Видное**

**Ленинского муниципального района**

**Московской области**

**l. Общие положения**

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Видное (далее - администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского поселения Видное 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 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 городского поселения Видное.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского поселения Видное, заместителями главы администрации городского поселения Видное, руководителями и сотрудниками администрации городского поселения Видное в пределах своих полномочий.

4. Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее – обращение), адресованных главе администрации городского поселения Видное и администрации городского поселения Видное, даёт ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение по компетенции в соответствующие подразделения администрации и муниципальные учреждения и предприятия администрации, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

5. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение поступивших обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

**ll. Требования по рассмотрению обращений граждан**

Порядок информирования граждан о рассмотрении граждан

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

 - с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении администрации городского поселения Видное, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте администрации городского поселения Видное (gpvidnoe@yandex.ru);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан;

8. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме должны информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

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

Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день

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

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

12. Должностные и иные уполномоченные лица администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

Требования к письменному обращению граждан

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направляется обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контрою, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

14.1. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме предоставляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, посредством направления такого документа через систему МСЭД.

Условия личного приема граждан и его осуществление

в администрации городского поселения Видное

15. Глава городского поселения Видное, заместители главы администрации ведут личный приём граждан в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

В случае крайней необходимости прием может быть перенесен на другой день.

16. Организация личного приёма граждан главой, заместителями главы администрации городского поселения Видное осуществляется организационно-правовым сектором администрации.

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

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Все поручения главы городского поселения Видное, поступившие с личного приема, ставятся на контроль.

18. Специалисты структурных подразделений в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

19. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

Результаты рассмотрения обращений граждан

20. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

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

Перечень оснований для отказа рассмотрения обращений граждан

22. Обращение гражданина не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного сообщения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений конфиденциального характера.

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

23. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину.

24. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

25. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Ответственность сотрудников администрации по рассмотрению обращений граждан

26. Сотрудники администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

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

27. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его 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.

28. При утрате сотрудником администрации - исполнителем письменного обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется глава городского поселения Видное.

29. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения сотруднику, исполняющему в его отсутствие служебные обязанности.

**lll. Административные процедуры**

Последовательность административных действий (процедур)

30. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- приём и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный приём граждан;

- постановка обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- контроль за рассмотрением обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

31. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в администрацию городского поселения Видное или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

33. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками администрации городского поселения Видное. По просьбе гражданина ему ставится отметка с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

34. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в администрации городского поселения Видное.

35. Обращения, поступившие в форме электронного документа на Интернет-сайт администрации, принимаются в администрации городского поселения Видное.

36. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, направляются сотрудникам администрации по подведомственности.

37. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, в тот же день передаются на рассмотрение в соответствующие отделы.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

38. Поступившие обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием системы МСЭД.

39. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся 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 (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, 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 обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

40. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

41. Сотрудники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют 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;

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей.

42. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

Направление обращения на рассмотрение

43. Прошедшие регистрацию обращения граждан не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации, направляются главе городского поселения Видное для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

Глава городского поселения Видное направляет поручение о рассмотрении обращения сотрудникам администрации в соответствии с распределением обязанностей.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, возвращаются в направивший государственный орган, орган местного самоуправления или организацию.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае если поступившие обращение, взято на контроль федеральными органами государственной власти, одновременно дается поручение сотрудникам проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и обратившегося;

В случае если обращение, поступило из редакции средств массовой информации, органа политической партии и общественной организации (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом; Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае невозможности не направления жалобы должностному лицу действия, которого обжалуются, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, в суде.

Результатом рассмотрения обращения в администрации городского поселения Видное является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов заявителем.

44. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, администрация городского поселения Видное направляет обращение в правоохранительные органы

Личный прием граждан

45. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма 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.

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

46. Работник, на которого возложены обязанности, приглашает прибывшего гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

47. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приёма.

48. Во время приёма работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее самостоятельное подразделение администрации Ленинского муниципального района.

49. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

50. По окончании приёма должностные лица, проводившие прием, доводят до сведения гражданина своё решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения.

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

51. Должностные лица, ведущие приём, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

52. После завершения личного приёма должностными лицами, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, сотрудник, отвечающий за прием, оформляет рассылку документов через МСЭД.

53. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) глава городского поселения Видное.

54. Материалы, полученные в ходе личного приёма на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном законом порядке.

Постановка обращений граждан на контроль

55. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

56. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

57. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлён по решению главы городского поселения Видное.

Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений осуществляют также соответствующие отделы администрации городского поселения Видное, предоставляющие ответы гражданам.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

59. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

60. Глава городского поселения Видное принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

61. Ответы на обращения подписывают глава городского поселения Видное, первый заместитель главы, заместитель главы администрации и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

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

63. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

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

65. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций сканируются также посредством МСЭД.

66. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

67. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных 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.

68. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут отделы, где осуществляется прием документов.

69. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

70. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 18.00.

71. При получении запроса по телефону сотрудник:

- 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.

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

73. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан администрации городского поселения Видное регулярно информируют главу городского поселения Видное о количестве и характере обращений, поступающих в администрацию городского поселения Видное.

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

Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан

75. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению главы городского поселения Видное (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

76. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет организационно-правовой сектор администрации городского поселения Видное.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан

и решений, принятых по обращениям

77. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Глава городского поселения Видное М.И. Шамаилов