

**Постановление Губернатора Московской области
от 23 апреля 2007 г. N 44-ПГ**

**"Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве
Московской области"**

С изменениями и дополнениями от:

17 декабря 2008 г., 19 февраля, 27 августа, 18 октября 2010 г., 31 мая, 1 сентября,
27 декабря 2011 г.

В соответствии с Законом Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан" постановляю:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление Губернатора Московской области от 10.02.2003 N 32-ПГ "Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области".

3. Опубликовать настоящее постановление в "Информационном вестнике Правительства Московской области".

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Губернатор
Московской области

Б.В. Громов

**Регламент
рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области
(утв. постановлением Губернатора Московской области от 23 апреля 2007 г. N 44-
ПГ)**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в аппарате Правительства Московской области.

2. Рассмотрение обращений граждан в Правительстве Московской области осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"*(1);
- Уставом Московской области*(2);
- Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан"*(3);
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"*(4).

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Губернатором Московской области, Вице-губернаторами Московской области, первым заместителем и заместителями Председателя Правительства Московской области, заместителем Председателя Правительства Московской области - руководителем аппарата Правительства Московской области, министрами Правительства Московской области, руководителями и государственными гражданскими служащими, замещающими должности государственной гражданской службы Московской области в структурных подразделениях аппарата Правительства Московской области (далее - работники).

4. В Правительстве Московской области рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение N 1 к Регламенту).

*(1) Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060.

*(2) "Подмосковные известия", N 239, 18.12.1996.

*(3) "Ежедневные новости. Подмосковье", N 189, 11.10.2006.

*(4) Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, N 7, ст. 776.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях аппарата Правительства Московской области;
- 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.

7. Сведения о местонахождении Правительства Московской области, полный почтовый адрес Правительства Московской области, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение N 2 к Регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-портале Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация о местонахождении Приемной Правительства Московской области, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (приложение N 2 к Регламенту) сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-портале Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан;
- на информационном стенде в Приемной Правительства Московской области.

9. 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 исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен руководителем государственного органа, руководителем структурного подразделения аппарата Правительства Московской области, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Руководители государственных органов при рассмотрении по поручению обращений граждан, поступивших в Правительство Московской области, руководители структурных подразделений аппарата Правительства Московской области вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование высшего исполнительного органа государственной власти Московской области - Правительство Московской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

15. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование высшего исполнительного органа государственной власти

Московской области - Правительство Московской области или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной Правительства Московской области

16. Прием граждан в Приемной Правительства Московской области (далее - Приемная), а также прием граждан в режиме видеосвязи в общественных приемных Губернатора Московской области и центрах социального обслуживания населения Московской области, ведут члены Правительства Московской области, руководители центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов и государственных учреждений Московской области, структурных подразделений аппарата Правительства Московской области (далее - руководители) и работники отдела приема граждан Управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Московской области (далее - отдел приема граждан).

17. Непосредственную организацию личного приема граждан в Приемной осуществляет отдел приема граждан.

18. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, работники отдела приема граждан - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, в первый рабочий день текущего месяца - до 20.00.

19. График приема граждан руководителями составляется ежемесячно Управлением по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Московской области (далее - Управление по работе с обращениями граждан), подписывается заместителем Председателя Правительства Московской области - руководителем аппарата Правительства Московской области и утверждается Губернатором Московской области. Замены руководителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с Губернатором Московской области.

20. Предварительная запись на прием руководителями производится работниками отдела приема граждан. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00. В первый рабочий день текущего месяца предварительная запись на прием граждан руководителями проводится до 20.00.

Заведующий отделом приема граждан по согласованию с начальником Управления по работе с обращениями граждан и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

21. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

22. Работники отдела приема граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

23. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

24. Работники отдела приема граждан обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

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

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

26. 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 организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

27. На входе в здание, где размещается Приемная Правительства Московской области, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Приемной.

28. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

* Зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный номер 4673. Российская газета, 21.06.2003, N 120.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

30. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

31. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех

поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

32. Обращение не рассматривается по существу, если:

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

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

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

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа; абзац шестой утратил силу

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

33. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

35. Утратил силу.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

36. Работники аппарата Правительства Московской области, 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 регламентах.

37. 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.

38. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заместитель Председателя Правительства Московской области - руководитель аппарата Правительства Московской области.

39. 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 в аппарате Правительства Московской области исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

40. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях аппарата Правительства Московской области;
- рассмотрение обращений, поступивших на пейджер Губернатора Московской области;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

41. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Правительство Московской области или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

42. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, на пейджер Губернатора Московской области.

43. Обращения граждан, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел служебной корреспонденции Управления документационного обеспечения аппарата Правительства Московской области (далее - отдел служебной корреспонденции).

44. 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 Правительства Московской области 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. Указанные акты передаются в Управление по работе с обращениями граждан: один экземпляр хранится в отделе писем, второй приобщается к поступившему обращению.

45. 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 отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (заведующему отделом служебной корреспонденции), начальнику Управления по работе с обращениями граждан и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в аппарат Правительства Московской области.

46. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела служебной корреспонденции. 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. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

47. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале регистрации входящей электронной почты и факсов работниками отдела связи Управления по обеспечению деятельности аппарата Правительства Московской области (далее - отдел связи).

48. Обращения, поступившие в форме электронного документа на Интернет-портал Правительства Московской области, принимаются работниками отдела связи, распечатываются и учитываются в журнале регистрации входящей электронной почты и факсов.

49. Обращения, поступившие на пейджер Губернатора Московской области,

принимаются и учитываются в Министерстве по делам печати и информации Московской области.

50. После первичной обработки в отделе служебной корреспонденции или отделе связи все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в отдел писем Управления по работе с обращениями граждан (далее - отдел писем).

51. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- Губернатора Московской области, вскрываются в Управлении по работе с обращениями граждан начальником Управления;

- членов Правительства Московской области, вскрываются в соответствующих секретариатах;

- работников аппарата Правительства Московской области, передаются адресатам не вскрытыми.

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

52. 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 муниципальных образований Московской области, адресованные Губернатору Московской области или членам Правительства Московской области, руководителям государственных органов, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в отделе служебной корреспонденции и в тот же день передаются под расписку на рассмотрение в Управление по работе с обращениями граждан.

53. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации входящей электронной почты и факсов и передача поступивших обращений в Управление по работе с обращениями граждан.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

54. Поступившие в отдел писем обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело" (далее - САДД "Дело").

55. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- сортирует обращения по территориям проживания заявителей;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Правительство 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;

- в регистрационной карточке САДД "Дело" 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 (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, 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 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;

- передает письма для ознакомления работнику отдела контроля и информационно-аналитической работы Управления по работе с обращениями граждан, а затем работникам отдела писем, осуществляющим аннотацию и предварительное рассмотрение обращений.

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

57. Работники, 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 рубрикатор в САДД "Дело", вводят фамилию и должность работника, аннотирующего обращение, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляют шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль", на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей - штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп "Контроль. Срок ___".

58. 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

59. Работники отдела писем после составления аннотации принимают решение о передаче обращения на рассмотрение, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо и уведомление заявителю.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее - орган местного самоуправления);

- в случае если вопрос находится в ведении центрального или территориального исполнительного органа государственной власти Московской области, государственного органа или государственного учреждения Московской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Московской области (далее - государственные органы) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, регулирующими их деятельность, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий государственный орган;

- в случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления, государственные органы и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, а также если вопрос относится к полномочиям членов Правительства Московской области, обращение передается на рассмотрение в секретариаты Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первого заместителя и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителя Председателя Правительства Московской области - руководителя аппарата Правительства Московской области, министров Правительства Московской области. Решение о направлении обращения на рассмотрение в секретариаты Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первого заместителя и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителя Председателя Правительства Московской области - руководителя аппарата Правительства Московской области (далее - секретариаты) согласовывается с начальником Управления по работе с обращениями граждан или его заместителями;

- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Московской области (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в отдел дежурной службы Губернатора Московской области;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, депутатские запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области, направляются в секретариат Губернатора Московской области. Депутатские запросы, адресованные иным членам Правительства Московской области, направляются в соответствующие секретариаты. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти (далее - федеральные органы), направляются в секретариаты членов Правительства Московской области, или государственные органы, или органы

местного самоуправления по принадлежности. В случае направления такого обращения в государственный орган или орган местного самоуправления одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области 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 работы Приемной Правительства Московской области, а обращения списываются "В дело" как исполненные;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности Правительства Московской области направляется для подготовки ответа в структурное подразделение аппарата Правительства Московской области, либо центральный исполнительный орган государственной власти Московской области или государственный орган Московской области, обладающий данной информацией.

60. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работниками отдела писем, осуществлявшими аннотирование, оформляются и подписываются сопроводительные письма. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения N 3, 4 к Регламенту).

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, подписываются начальником Управления по работе с обращениями граждан или его заместителем (приложение N 5 к Регламенту). Уведомление заявителю подписывает работник отдела писем.

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы подписываются начальником Управления по работе с обращениями граждан или его заместителем.

61. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в 10.00, 12.30 и в 14.30 по реестру в Управление документационного обеспечения аппарата Правительства Московской области для передачи в секретариаты и структурные подразделения аппарата Правительства Московской области, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления. Передачу

документов по реестру в секретариаты и структурные подразделения аппарата Правительства Московской области и из секретариатов и структурных подразделений аппарата Правительства Московской области осуществляют работники Управления документационного обеспечения аппарата Правительства Московской области.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях аппарата Правительства Московской области

62. Поступившие в структурные подразделения аппарата Правительства Московской области (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе писем, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

63. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено государственному органу или конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения) либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

64. Поручение должно содержать: наименование государственного органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

65. 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.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место. Поручение оформляется на специальном бланке установленного образца.

66. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается государственным органам и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, соответствующее подразделение оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. По поручениям Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первого заместителя и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителя Председателя Правительства Московской области - руководителя аппарата Правительства Московской области уведомление заявителю может быть направлено за подписью заведующего (заместителя заведующего) соответствующим секретариатом.

Доклады об исполнении поручений Губернатора Московской области представляются в Управление по работе с обращениями граждан за три дня до даты, указанной в резолюции.

67. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается подразделением аппарата Правительства, руководителем которого дано поручение. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в федеральные 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.

68. 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. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

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

69. 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.

70. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел писем, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

71. 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.

72. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 32 Регламента.

73. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Управление по работе с обращениями граждан направляет обращение в правоохранительные органы.

74. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях аппарата Правительства Московской области является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

74.1. В случае поступления обращений граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области об участии в просмотре телетрансляций заседаний Правительства Московской области, работниками отдела приема граждан предоставляется информация о месте, времени и порядке предварительной записи для участия в просмотре телетрансляций заседаний

Правительства Московской области в режиме реального времени через специальные мониторы в здании Приемной Правительства Московской области.

74.2. Предварительная запись граждан на телетрансляции заседаний Правительства Московской области осуществляется работниками отдела приема граждан, в том числе по справочным телефонам Приемной Правительства Московской области.

74.3. Не позднее чем за один день до планируемого заседания Правительства Московской области Управление по работе с обращениями граждан представляет на утверждение заместителю Председателя Правительства Московской области - руководителю аппарата Правительства Московской области список присутствующих на трансляции заседания Правительства Московской области.

Рассмотрение обращений, поступивших на пейджер Губернатора Московской области

75. Учет и рассмотрение обращений, поступающих на пейджер Губернатора Московской области, организуется Министерством по делам печати и информации Московской области (далее - Минпечати) с использованием автоматизированной системы учета обращений граждан, поступающих на пейджер Губернатора Московской области (далее - АСПГ).

76. Минпечати в течение четырех часов после поступления обращений на пейджер Губернатора Московской области регистрирует их в АСПГ и посредством АСПГ направляет для рассмотрения в соответствующие государственные органы Московской области и иные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

77. Соответствующие государственные органы Московской области в течение суток после поступления обращений направляют мотивированные ответы на них заявителю и посредством АСПГ в Минпечати.

78. Минпечати обобщает и докладывает Губернатору Московской области поступившие ответы, а также обеспечивает опубликование информации о рассмотрении обращений в газете "Ежедневные новости. Подмосковье".

Личный прием граждан

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

80. Работник отдела приема граждан приглашает прибывшего в Приемную гражданина, регистрирует заявителя с использованием САДД "Дело", вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Правительство Московской области с учетом информации отдела писем, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник отдела приема граждан осуществляет подборку всех имеющихся в Управлении по работе с обращениями граждан материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

81. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема ("Разъяснено", "Направлен в государственный орган", "Направлен в органы местного самоуправления", "Записан на прием к руководителю"). Указанные реквизиты вводит в базу данных САДД "Дело".

На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

82. Во время приема работник вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение аппарата Правительства Московской области, государственный орган либо в орган местного самоуправления.

83. Утратил силу.

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

85. По окончании приема руководитель 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.

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

87. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел приема граждан оформляет рассылку документов через отдел служебной корреспонденции. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

88. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются начальником Управления по работе с обращениями граждан или его заместителем, остальные - заведующим отделом приема граждан.

89. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется отделом приема граждан руководителю, осуществлявшему прием. Сопроводительное письмо подписывается начальником Управления по работе с обращениями граждан или его заместителем (приложение N 6 к Регламенту).

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

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

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

Постановка обращений граждан на контроль

92. 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 государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

93. 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 о рассмотрении обращений граждан.

94. 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 Губернатором Московской области, Вице-губернаторами Московской области или заместителем Председателя Правительства Московской области - руководителем аппарата Правительства Московской области.

95. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп "Подлежит возврату в Правительство Московской области вместе с ответом".

96. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой 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 направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложения N 7, 8 к Регламенту).

97. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления и другую 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.

98. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление по работе с обращениями граждан.

Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первого заместителя и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителя Председателя Правительства Московской области - руководителя аппарата Правительства Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляют в том числе соответствующие секретариаты.

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

100. 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 дней.

101. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю структурного подразделения.

102. Руководители структурных подразделений на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

103. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают министры Правительства Московской области и их заместители.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Губернатор Московской области.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Губернатор Московской области, Вице-губернаторы Московской области, первые заместители и заместители Председателя Правительства Московской области.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Правительства Московской области, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

105. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

106. 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.

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

108. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области, утвержденной распоряжением Губернатора Московской области от 05.08.2008 N 314-РГ (далее - Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

109. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

111. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел писем, где проверяется правильность оформления ответа и краткое содержание ответа заносится в САДД "Дело". Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

112. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель дела делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет заведующий отделом писем.

113. После регистрации ответа в САДД "Дело" отдел писем передает его на отправку в отдел служебной корреспонденции по реестру. Отправление ответов без регистрации в отделе писем не допускается.

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

115. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются отделом служебной корреспонденции в Управление по работе с обращениями граждан, где регистрируются в САДД "Дело" (в графе "Отчет исполнителя" записываются номер и дата ответа), а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие установленным требованиям, вносит его краткое содержание в графу "Отчет исполнителя" САДД "Дело", в графе "Основание для снятия с контроля" указывает результаты рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано").

116. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

117. 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.

118. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Управление по работе с обращениями граждан.

119. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются работником, специально выделенным для предоставления справок. Справки предоставляются при личном обращении или посредством

справочного телефона.

120. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

121. 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 16.00.

122. При получении запроса по телефону работник отдела писем, отдела приема граждан:

- 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.

123. Во время разговора работник, 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.

124. Управление по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их заместителю Председателя Правительства Московской области - руководителю аппарата Правительства Московской области.

Аппарат Правительства Московской области регулярно информирует членов Правительства Московской области, руководителей центральных исполнительных органов государственной власти Московской области о количестве и характере обращений граждан, поступающих в Правительство Московской области. Рассылку информационно - справочных материалов, подготовленных Управлением по работе с обращениями граждан, производит Управление документационного обеспечения аппарата Правительства Московской области.

125. 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 функции по рассмотрению обращений граждан

126. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению 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.

127. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений аппарата Правительства Московской области.

128. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Московской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений аппарата Правительства Московской области и государственных органов.

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

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

Приложение N 1
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области

Блок-схема
рассмотрения обращения гражданина





**Приложение N 2
к Регламенту**

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе Правительства Московской области,
местонахождении Приемной Правительства Московской области и справочных
телефонах**

Правительство Московской области располагается по адресу: Московская область, город Красногорск - 7, бульвар Строителей, дом 1.

Почтовый адрес Правительства Московской области: бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, Московская область, 143407.

Приемная Правительства Московской области располагается по адресу: город Москва, ул. Садовая-Триумфальная, д. 10/13, стр. 2.

Номер справочного телефона по письменным обращениям: (498) 602 29 72.

Номера справочных телефонов Приемной Правительства Московской области: (495) 650 31 05, 650 33 31, 650 30 12.

**Приложение N 3
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области
(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)**

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Управление по работе с обращениями граждан**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск,
Московская область, 143407

тел. (498) 602-29-72

N ОП-19/100 от 18/01/11

Иванов И.И.

ул. Юбилейная, д. 25, пос. Тарасовка, Пушкинский район, 141207

УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение направлено на рассмотрение в Министерство социальной защиты населения Московской области (телефон для справок (498) 602 11 11) и в администрацию Пушкинского муниципального района. О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Заведующий отделом писем

И.И. Иванов

И.И. Иванова
(498) 602 29 72

**Приложение N 4
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области**

(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)

Образец

Сопроводительное письмо

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Управление по работе с обращениями граждан**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, тел. (498) 602-29-72
Московская область, 143407

№ ОП-19/100 от 11/01/11

Министерство социальной защиты населения
Московской области

Направляем на рассмотрение обращение, заявитель Иванов И.И. О
присвоении звания "Ветеран труда".

Просьба дать заявителю необходимые разъяснения.

Приложение: на 28 листе (ах).

Отдел писем

И.И. Иванов

(498) 602 29 72

**Приложение № 5
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области
(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)**

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Управление по работе с обращениями граждан**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, тел. (498) 602-29-72
Московская область, 143407

№ ОП-19/100 от 11/01/11

КОНТРОЛЬ

Министерство социальной защиты населения
Московской области

Направляем на рассмотрение обращение, заявитель Иванов И.И. О
присвоении звания "Ветеран труда"

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и
Правительству Московской области до 10.02.2011.

Приложение: на 28 листе (ах) (подлежит возврату).

Начальник Управления

И.И. Иванов

И.И. Иванова
(498) 602 29 72

**Приложение N 6
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области
(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)**

Образец

**Сопроводительное письмо
для ознакомления руководителя, проводившего личный прием
в Приемной Правительства Московской области, о принятых мерах
по обращению гражданина**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Управление по работе с обращениями граждан**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, тел. (498) 602-29-72
Московская область, 143407

№ ЛП-51/2228 от 11/01/11

Первому заместителю министра
социальной защиты населения
Правительства Московской области

И.И. Иванову

Уважаемый Иван Иванович!

Направляем Вам для ознакомления ответ (Администрация городского округа Ивanteeвка исх. № _____ от _____) на обращение, поступившее на личном приеме в Приемной Правительства Московской области – заявитель Иванов Иван Иванович, проживающий: г. Москва, Садовая ул., д. 2, кв. 201.

Приложение: на _____ листе (ах), подлежит возврату.

Начальник Управления

И.И. Иванов

И.И. Иванова
(498) 602 29 72

**Приложение N 7
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области
(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)**

Образец

**Сопроводительное письмо
по постановке обращения на дополнительный контроль**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Управление по работе с обращениями граждан**

бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, тел. (498) 602-29-72
Московская область, 143407

№ ОП-19/100 от 22/01/11

Министерство социальной защиты населения
Московской области

Извещаем, что обращение Иванова И.И., поступившее в Правительство Московской области из Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации за N _____ от _____, поставлено на дополнительный контроль (см. Ваш ответ по рассмотрению письма N _____ от _____), в связи с чем просим до 21.02.2011 проинформировать об окончательном разрешении обращения заявителя.

Заведующий отделом писем

И.И. Иванов

И.И. Иванова
(498) 602 29 72

**Приложение N 8
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Правительстве Московской области
(с изменениями от 1 сентября, 27 декабря 2011 г.)**

Предварительное напоминание

**Справка-напоминание
об исполнении поручений со сроком до 10.02.2011**

Министерство социальной защиты населения Московской области
(Минсоцзащиты МО)

N п/п	Рег. номер/дата	Корреспондент/ кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7
1.1	19/100 от 11.01.2011.	Иванов И.И., ул. Юбилейная, 24, пос. Тарасовка, Пушкинский район, Московская область, 141207.	О присвоении звания "Ветеран труда".	Иванов И.И. О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и проинформировать аппарат Правительства Московской области до 10.02.2011.	10.02.2011.	Иванов И.И. (отв.)

Заместитель начальника Управления
по работе с обращениями граждан
аппарата Правительства Московской области

И.И. Иванов

10 февраля 2011 года