

**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения обращений граждан в Администрации**  
**городского округа Электрогорск Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Электрогорск Московской области (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Электрогорск Московской области (далее – Администрация городского округа).

1.2. Рассмотрение обращений граждан (далее - обращение) производится Главой городского округа Электрогорск Московской области (далее - Глава городского округа), заместителями Главы Администрации городского округа, руководителями структурных подразделений Администрации городского округа. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет Управление делами Администрации городского округа (далее – Управление делами).

1.3. Управление делами готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее начальнику Управления делами, ответственному за работу с обращениями граждан в Администрации городского округа.

1.4. Все работники Администрации городского округа, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.5. При утрате исполнителем обращений в письменной форме назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава городского округа.

1.6. При уходе в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или увольнении, исполнитель обязан сдать нерассмотренные обращения граждан в Управление делами со служебной запиской на имя Главы городского округа о назначении других исполнителей.

## **2. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа**

2.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Управление делами и подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по телефону во время «прямых эфиров», по телефону «горячей линии» Администрации городского округа.

2.3. Обращения граждан, присланные по почте, поступившие по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Управление делами Администрации городского округа.

2.4. Работник, ответственный за прием документов:

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

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

- прикладывает спереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах (Приложение № 1) 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 делами Администрации городского округа: один экземпляр хранится в Управлении делами Администрации городского округа, второй приобщается к поступившему обращению.

Должностные лица Администрации городского округа руководствуются Правилами обработки персональных данных в Администрации городского округа Электрогорск Московской области, утвержденными Распоряжением Главы городского округа Электрогорск Московской области от 12.12.2012 года № 363-Р/О «Об утверждении перечня документации по защите персональных данных в Администрации городского округа Электрогорск».

2.5. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю.

2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с

указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (Приложение № 2).

Отправка подготовленных ответов производится исполнителем самостоятельно.

2.7. Все письменные обращения, поступающие в Администрацию городского округа, регистрируются в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

2.8. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на сайт городского округа в раздел «Электронная приемная», принимаются работниками Управления делами Администрации городского округа и регистрируются в СЭД.

Срок рассмотрения обращений, поступивших в виде электронного обращения на сайт городского округа составляет 30 дней со дня их регистрации в Управлении делами Администрации городского округа.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений, поступивших в виде электронного обращения на сайт городского округа, осуществляется аналогично предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

Ответ заявителю готовится на бумажном носителе и в электронном виде, в случае указания электронного адреса заявителя.

2.9. Рассмотрение обращений граждан, поступивших во время «прямых эфиров», осуществляется аналогично предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

2.10. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя Главы городского округа, Первого Заместителя Главы Администрации городского округа или Заместителя Главы Администрации городского округа передаются адресатам через соответствующие секретариаты не вскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Управление делами Администрации городского округа.

2.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является присвоение регистрационного номера.

### **3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

3.1. Поступившие в Управление делами Администрации городского округа письма, отнесенные к компетенции Администрации городского округа, регистрируются в течение трех дней с момента поступления с использованием СЭД.

3.2. Сотрудники, ответственные за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп Администрации городского округа с указанием регистрационного номера и даты поступления. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Обращения нумеруются порядковыми номерами в пределах календарного года с добавлением индекса, согласно Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа;

- регистрация обращений производится в обязательном порядке в СЭД в соответствии с Инструкцией по делопроизводству;

- в регистрационной карточке СЭД указывают фамилию, имя и отчество заявителя (в именной папке), его контактный адрес и телефон. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в карточке указывается первый, в том числе автор, в адрес которого необходимо направить ответ. Такое обращение является коллективным;

- отмечают тип доставки обращения (письмо, курьер, факс, лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляют дату и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, проставляется контроль. Если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в СЭД указывается дата выполнения поручения и проставляется контроль;

- отделяют от письма поступившие деньги, паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие почтовые письма;

- письма на иностранных языках, письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляют для перевода в соответствующие службы.

### 3.3. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

- читают 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;

- 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 утвержденному тематическому классификатору обращений граждан (Приложение № 3). Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

Ко всем поступившим обращениям сотрудник Управления делами Администрации городского округа прилагает бланк поручения с проставлением даты и номера документа (Приложение № 4).

3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в СЭД и передача обращения на рассмотрение.

## 4. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа

4.1. После регистрации и аннотирования, поступившие обращения граждан направляются на рассмотрение Главе городского округа. В структурных подразделениях после предварительного рассмотрения, регистрации и аннотирования, поступившие обращения

граждан направляются на рассмотрение Заместителю Главы Администрации городского округа.

4.2. Рассмотрением обращений Главой городского округа является принятие управленческого решения о направлении его на рассмотрение ответственному должностному лицу Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей, в структурное подразделение Администрации городского округа в соответствии с полномочиями структурного подразделения. Глава городского округа рассматривает обращения в течение 2 дней.

По рассмотрению обращений может иметься несколько резолюций (одного или нескольких должностных лиц) соответственно этапам рассмотрения. При этом последующие резолюции не должны противоречить первой, в них должен конкретизироваться порядок работы с обращением (с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией) и исполнитель.

При необходимости, Глава городского округа, Первый Заместитель Главы Администрации городского округа или Заместитель Главы Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей дает дополнительные поручения относительно рассмотрения обращения.

Первый Заместитель Главы Администрации городского округа или Заместитель Главы Администрации городского округа, на которых возлагается исполнение поручения, несут персональную ответственность за качество и своевременное рассмотрение и представление ответа Главе городского округа.

Первый Заместитель Главы Администрации городского округа или Заместитель Главы Администрации городского округа, указанный в поручении первым, является основным исполнителем, он несет ответственность за организацию исполнения поручения и ответственность за исполнение (качество и своевременность) поручения. При необходимости, Первый Заместитель Главы Администрации городского округа или Заместитель Главы Администрации городского округа, в соответствии с распределением обязанностей, запрашивает у соисполнителей информацию, необходимую для исполнения поручения, с указанием срока ее представления.

В случае, если Первый Заместитель Главы Администрации городского округа, Заместитель Главы Администрации городского округа является основным исполнителем поручения Главы городского округа, данного во исполнение поручения Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, и т.п., проект ответа по рассмотренному обращению в соответствии с содержанием поручения для последующего направления его адресату, представляется Главе городского округа не менее чем за три дня до истечения установленного срока. Проект ответа визируется Первым Заместителем Главы Администрации городского округа и/или Заместителем Главы Администрации городского округа – ответственным исполнителем.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, находится в ведении муниципального унитарного предприятия, муниципального учреждения или организации иной формы собственности и не требует координации действий должностных лиц в решении поставленных задач, Главой городского округа, Первым Заместителем Главы Администрации городского округа или Заместителем Главы Администрации городского округа, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) соответствующему руководителю.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции Администрации городского округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращение, присланное не по принадлежности из муниципальных учреждений и предприятий, других органов местного самоуправления Московской области или иных организаций, возвращается заявителю.

Письма с просьбами о личном приеме Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации городского округа или соответствующим заместителем Главы Администрации городского округа, рассматриваются как обычные обращения. При необходимости, авторам направляются сообщения о порядке личного приема Главы городского округа, заместителями Главы Администрации городского округа, а обращения списываются «В дело» как исполненные.

4.3. После рассмотрения обращения Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации городского округа или заместителем Главы Администрации городского округа, сотрудник, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, вносит данные Главой городского округа, Первым заместителем Главы Администрации городского округа или заместителем Главы Администрации городского округа поручения в СЭД, обращения с поручениями по их рассмотрению передаются исполнителям.

Резолюция должна содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение;
- текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
- подпись Главы городского округа, Первого заместителя Главы Администрации городского округа или заместителя Главы Администрации городского округа с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Подлинник обращения на имя Главы городского округа остается в Управлении делами Администрации городского округа, исполнителям направляются копии.

4.4. Передача ответов на обращения к Главе городского округа, помимо Управления делами Администрации городского округа, не допускается.

4.5. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений является передача зарегистрированных и расписанных писем в структурные подразделения Администрации городского округа, направление обращений на рассмотрение в другие учреждения и организации.

## **5. Рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях Администрации городского округа**

5.1. Обращения рассматривают непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение перенаправляется в иные органы, организации или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в этом случае к поступившему обращению готовится сопроводительное письмо).

5.2. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, организации, фамилии и инициалы должностных лиц, которым перенаправляется обращение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

5.3. В тексте поручения могут быть указание «срочно», которое предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщенного ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнение рассмотрения обращения осуществляется строго по резолюции Главы городского округа, Первого Заместителя Главы Администрации городского округа и/или Заместителя Главы Администрации городского округа, давшего поручение.

5.5. Должностные лица Администрации городского округа обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения от имени соответствующего органа;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу Московской областной Думы и Правительства Московской области;
- периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан;
- направлять ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Администрация городского округа, её должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

5.7. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок обращается к Главе городского округа, Первому Заместителю Главы Администрации городского округа или Заместителю Главы Администрации городского округа, в чьем ведении находится решение вопроса указанного в обращении, с указанием структурного подразделения, куда по его мнению следует направить обращение.

5.8. Исполнитель, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в настоящем Регламенте.

5.9. 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.

5.10. Письма без фамилии и адреса заявителя, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем направляются в правоохранительные органы.

5.11. Письма без фамилии и адреса заявителя, содержащие конкретные вопросы, могут быть направлены для сведения по ведомственной принадлежности и списываются по резолюции Главы городского округа «В дело» как исполненные.

5.12. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа, является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы обращения для рассмотрения и принятия мер по решению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

## **6. Рассмотрение обращений поступивших в виде электронного письма на сайт городского округа**

6.1. Учет и рассмотрение обращений, поступающих в виде электронного письма на сайт городского округа, организуется ответственным должностным лицом Администрации городского округа.

6.2. Ответственное должностное лицо Администрации городского округа, в течение одного дня после поступления письма регистрирует его в СЭД и направляет на рассмотрение Главе городского округа.

6.3. После рассмотрения Главой городского округа, обращение направляется исполнителю, указанному в резолюции.

6.4. Срок рассмотрения обращений, поступивших в виде электронного письма составляет 30 дней.

6.5. Ответ на обращение, поступившее на сайт городского округа, оформляется в соответствии с п. 11. настоящего Регламента.



6.6. Результатом рассмотрения обращений, поступивших на сайт городского округа, является получение ответа заявителем по почте, либо в электронном виде (при наличии только электронного адреса).

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Устные обращения могут поступать во время личного приема.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

7.2. Должностное лицо Управления делами Администрации городского округа перед началом приема регистрирует заявителя в журнале записи на личный прием к Главе городского округа, Первому Заместителю Главы Администрации городского округа, Заместителю Главы Администрации городского округа, вносит сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации и количество его обращений в органы местного самоуправления, с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

7.3. Должностное лицо Управления делами Администрации городского округа консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения.

7.4. На каждого гражданина, обратившегося для записи на прием Главы городского округа, Первого Заместителя Главы Администрации городского округа, Заместителя Главы Администрации городского округа, специалист Управления делами Администрации городского округа и сотрудник, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, оформляют карточки в СЭД.

7.5. Первый Заместитель Главы Администрации городского округа или Заместитель Главы Администрации городского округа, в течение 5 календарных дней рассматривает вопрос, поставленный при обращении гражданина на личный прием Главы городского округа, и готовит проект резолюции для Главы городского округа.

7.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского округа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. При записи на личный прием Главы городского округа, гражданину, который не решал свой вопрос на уровне Первого Заместителя Главы Администрации городского округа, Заместителей Главы Администрации городского округа, может быть предложено обратиться с письменным заявлением к Главе городского округа или обратиться на личный прием к Первому Заместителю Главы Администрации городского округа или Заместителю Главы Администрации городского округа по соответствующему направлению.

7.8. В случае повторного обращения, сотрудник, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан, осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающегося данного заявителя.

7.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

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

7.11. На личном приеме Главы городского округа присутствует должностное лицо Управления делами Администрации городского округа, также для принятия оперативного решения на личный прием может быть приглашен Первый Заместитель Главы Администрации городского округа, Заместители Главы Администрации городского округа или должностное лицо, курирующее вопрос обратившегося.

7.12. При необходимости, на личный прием Главы городского округа, Первого Заместителя Главы Администрации городского округа, Заместителя Главы Администрации городского округа специалистом Управления делами Администрации городского округа могут быть приглашены представители соответствующих служб, организаций, предприятий городского округа.

7.13. Результатом личного приема граждан является распоряжение Главы городского округа, в структурных подразделениях является подготовка ответа или разъяснение по существу вопросов, с которыми обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса. Вся информация записывается в личную карточку обратившегося гражданина (Приложение № 5) и заносится в СЭД.

7.14. Руководители структурных подразделений обязаны соблюдать сроки, установленные распоряжением Главы городского округа по итогам личного приема.

## **8. Работа с устными обращениями граждан, поступающими на «горячую линию» Администрации городского округа**

8.1. Устные обращения также могут поступать по специально организованной в Администрации городского округа «горячей линии». Ответственные работники Администрации городского округа принимают устные обращения граждан, поступившие на «горячую линию» Администрации городского округа.

Телефон «горячей линии» Администрации городского округа: 8 (49643) 3-04-02.

8.2. По устным обращениям граждан справочного характера, поступившим на «горячую линию», ответственные работники безотлагательно предоставляют необходимую информацию и разъяснения по существу поставленных вопросов или сообщают номер телефона, по которому можно получить интересующую информацию.

8.3. Регистрация устных обращений граждан (Приложение № 6), поступивших на «горячую линию» осуществляется ответственным работником в день поступления (путем введения информации в автоматизированную базу данных), при необходимости обращения направляют на рассмотрение в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

8.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется круглосуточно работником Администрации городского округа.

8.5. При получении устного обращения, поступившего на «горячую линию» о чрезвычайной ситуации (далее - ЧС), ответственному работнику необходимо уточнить характер, место и время ЧС, степень угрозы для населения и время ЧС, степень угрозы для населения и незамедлительно передать данную информацию Главе городского округа, а также

Первому заместителю Главы Администрации городского округа и/или заместителю Главы Администрации городского округа, курирующему вопросы, содержащиеся в обращении гражданина и в соответствующие инстанции для принятия мер для их ликвидации.

8.6. При получении устного обращения, поступившего на «горячую линию», не относящегося к информации о ЧС, такая информация также незамедлительно доводится до сведения Главы городского округа, а также Первого заместителя Главы Администрации городского округа и/или заместителя Главы Администрации городского округа, курирующего вопросы, содержащиеся в обращении гражданина и передается в соответствующие инстанции.

8.7. Ответственные работники, участвующие в процессе принятия и регистрации устных обращений, поступивших на «горячую линию», несут ответственность за сохранность информации об обращениях и за оперативное представление необходимой информации о них кругу лиц, имеющих право на ее получение.

8.8. Ответственным работником проводится еженедельный статистический анализ поступивших на «горячую линию» устных обращений граждан (Приложение № 7).

8.9. Информация о поступивших за прошедшую неделю обращениях по телефону «горячей линии», еженедельно доводится до сведения Главы городского округа ответственным работником Администрации городского округа на оперативном совещании Главы городского округа.

## **9. Постановка обращений на контроль**

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации городского округа, муниципальных учреждений и предприятий, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

9.2. На контроль ставятся поступившие из государственных органов власти и организаций обращения граждан, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения.

В случае, если в поручении государственного органа власти указан конкретный срок рассмотрения, контролируется установленный срок, независимо от даты регистрации обращения.

9.3. На особый контроль ставятся поручения полномочного представителя Президента Российской Федерации, руководителей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы. Решение о постановке обращения на контроль принимают Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации городского округа, заместители Главы Администрации городского округа.

9.4. Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации городского округа или заместители Главы Администрации городского округа, одновременно с поручением о рассмотрении обращения и постановке на контроль, вправе в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения.

9.5. При направлении обращения, поставленного на контроль, на исполнение, Главой городского округа, Первым Заместителем Главы Администрации городского округа или Заместителем Главы Администрации городского округа Электрогорск может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

9.6. В случае, если в ответе на обращения граждан указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем исполнителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

9.7. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения по решению Главы городского округа, Первого Заместителя Главы Администрации городского округа, Заместителя Главы Администрации городского округа, давших поручения по их рассмотрению, если из представленного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в п. 11. настоящего Регламента.

9.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление делами Администрации городского округа. Сотрудник Управления делами Администрации городского округа систематически направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает и отдельно – о тех, срок рассмотрения которых истек (Приложение № 8). Указанные напоминания составляются в 2-х экземплярах: один экземпляр передается в структурное подразделение под расписку, другой – остается в деле.

9.9. К обращению прилагается карточка, в которой фиксируется прохождение документов по обращению (Приложение № 9).

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

## **10. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

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

10.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе городского округа.

Информация об изменении сроков рассмотрения обращения представляется исполнителем сотруднику, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

10.3. Исполнитель, после принятия Главой городского округа решения о продлении срока рассмотрения обращения, направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

10.4. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

## **11. Оформление ответа на обращение**

11.1. Оформление ответов на обращения граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа Электрогорск Московской области.

11.2. Ответы на обращения граждан подписывает Глава городского округа, Первый Заместитель Главы Администрации городского округа, Заместитель Главы Администрации городского округа Электрогорск и должностные лица в пределах своей компетенции.

11.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, оформляются в двух экземплярах. Один экземпляр ответа передается или направляется заявителю, второй экземпляр хранится в Управлении делами Администрации городского округа.

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

В левом нижнем углу ответа, на лицевой стороне последнего листа документа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. На втором экземпляре документа, исполнитель рядом со своей фамилией ставит подпись.

11.5. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

11.6. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи). Заявителю направляется уведомление о принятии правового акта.

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

11.8. В ответе должна содержаться ссылка на регистрационный номер обращения, на которое дается ответ.

11.9. Подписанный ответ регистрируется в СЭД сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан, и отправляется по адресу заявителя. Отправление ответов без регистрации не допускается.

11.10. В вышестоящие органы подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

11.11. Ответ на обращение списывается в архив, только после того, как Глава городского округа напишет резолюцию «В дело».

## **12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

12.1. 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.

12.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Управление делами Администрации городского округа. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

12.3. 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.

12.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан в Администрации городского округа принимаются: понедельник-четверг: с 9.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 16.45 (перерыв с 13.15 до 14.00).

12.5. При получении запроса по телефону, сотрудник Управления делами Администрации городского округа:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 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.

12.6. Во время разговора, сотрудник Управления делами Администрации городского округа должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

Приложение № 1  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

Начальник Управления делами Администрации  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

АКТ

Настоящий акт составлен должностным лицом Управления делами Администрации  
городского округа Электрогорск Московской области \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность)

В том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Корреспондент: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., адрес)

Обнаружено наличие (отсутствие) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указывается наличие денежных знаков, ценных бумаг, подарков и т. п. и отсутствие документов, указанных в описи или письме).

\_\_\_\_\_  
Должность сотрудника Управления делами  
Администрации городского округа

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Приложение № 2  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**городского округа Электрогорск Московской области**  
Расписка в получении обращения

Гр. \_\_\_\_\_

Дата приема: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ регистрации: \_\_\_\_\_

Количество листов: \_\_\_\_\_

Телефон для справок: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Должность

\_\_\_\_\_ Подпись

Ф.И.О.



**ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЭЛЕКТРОГОРСК МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

|           |  |
|-----------|--|
| <b>01</b> | <b>Вопросы промышленности</b>  |
| 01.01     | Производство товаров, качество продукции   |
| 01.02     | Развитие промышленных предприятий  |
| 01.03     | Банкротство промышленных предприятий   |
| 01.04     | Другие вопросы промышленности  |
| <b>02</b> | <b>Вопросы сельского хозяйства</b>   |
| 02.01     | Деятельность сельскохозяйственных предприятий                                    |
| 02.02     | Фермерство, личные подсобные хозяйства и аренда                                  |
| 02.03     | Другие вопросы сельского хозяйства   |
| <b>03</b> | <b>Вопросы экологии и землепользования</b>                                       |
| 03.01     | Рациональное использование земельных участков                                    |
| 03.02     | Выделение земельных участков   |
| 03.03     | Увеличение размеров земельных участков   |
| 03.04     | Установление границ земельных участков, земельные споры                          |
| 03.05     | Изъятие земельных участков   |
| 03.06     | Деятельность дачных, садоводческих и огороднических объединений граждан          |
| 03.07     | Приватизация земельных участков и оформление документов на землю                 |
| 03.08     | Вопросы охраны окружающей среды  |
| 03.09     | Несанкционированные свалки   |
| 03.10     | Вопросы лесного хозяйства  |
| 03.11     | Другие вопросы экологии и землепользования                                       |
| <b>04</b> | <b>Вопросы строительства</b>   |
| 04.01     | Строительство и реконструкция предприятий промышленности и объектов соцкультбыта |
| 04.02     | Нарушение строительных норм и правил   |
| 04.03     | Строительство жилых домов  |
| 04.04     | Устранение строительных недоделок  |
| 04.05     | Индивидуальное жилищное строительство  |
| 04.06     | Архитектура и проектирование   |
| 04.07     | Другие вопросы строительного комплекса   |
| <b>05</b> | <b>Жилищные вопросы</b>  |
| 05.01     | Эксплуатация и ремонт жилищного фонда  |
| 05.02     | Предоставление жилой площади, улучшение жилищных условий                         |

|           |  |
|-----------|--|
| 05.03     | Предоставление жилой площади, улучшение жилищных условий с учетом льгот                                  |
| 05.04     | О закреплении освободившейся жилой площади   |
| 05.05     | Вопросы ведомственного жилья, общежитий  |
| 05.06     | Проблемы аварийных домов   |
| 05.07     | Купля-продажа, дарение квартир, домов  |
| 05.08     | Приватизация жилой площади   |
| 05.09     | Замена жилой площади   |
| 05.10     | Предоставление жилой площади беженцам и переселенцам   |
| 05.11     | Предоставление жилой площади пострадавшим от пожаров и стихийных бедствий                                |
| 05.12     | Вопросы ЖСК и кондоминиумов  |
| 05.13     | Снос жилых домов   |
| 05.14     | Оплата жилой площади, жилищные субсидии  |
| 05.15     | Спорные жилищные вопросы   |
| 05.16     | Жилищные сертификаты   |
| 05.17     | Другие вопросы жилья   |
| <b>06</b> | <b>Вопросы коммунального и дорожного хозяйства</b>   |
| 06.01     | Отопление  |
| 06.02     | Газификация и газоснабжение  |
| 06.03     | Водоснабжение  |
| 06.04     | Электроснабжение, освещение  |
| 06.05     | Благоустройство населенных пунктов   |
| 06.06     | Вопросы дорожного хозяйства  |
| 06.07     | Кладбища, ритуальные услуги  |
| 06.08     | Оплата за коммунальные услуги  |
| 06.09     | Гаражно-строительные кооперативы   |
| 06.10     | Работа органов БТИ   |
| 06.11     | Устранение аварий в ЖКХ  |
| 06.12     | Вывоз мусора, полигоны ТБО   |
| 06.13     | Другие вопросы коммунального хозяйства   |
| <b>07</b> | <b>Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения</b>                         |
| 07.01     | Работа предприятий торговли промышленными и продовольственными товарами                                  |
| 07.02     | Работа предприятий общественного питания   |
| 07.03     | Работа предприятий бытового обслуживания населения   |
| 07.04     | Лицензирование и иные вопросы госрегулирования деятельности предприятий торговли и бытового обслуживания |
| 07.05     | Ценообразование на товары и услуги   |
| 07.06     | Другие вопросы потребительского рынка  |
| <b>08</b> | <b>Вопросы связи</b>   |
| 08.01     | Об установлении квартирных телефонов и телефонов-автоматов   |
| 08.02     | Ремонт телефонов, качество связи   |

|           |  |
|-----------|--|
| 08.03     | Работа почты, телеграфа, иных предприятий связи                |
| 08.04     | Оплата услуг связи   |
| 08.05     | Другие вопросы связи   |
| <b>09</b> | <b>Вопросы транспортного комитета</b>                          |
| 09.01     | Работа пассажирского транспорта                                |
| 09.02     | Оплата за проезд   |
| 09.03     | Другие вопросы транспорта                                      |
| <b>10</b> | <b>Вопросы труда</b>   |
| 10.01     | Трудоустройство  |
| 10.02     | Увольнение и восстановление на работе                          |
| 10.03     | Трудовые правоотношения на производстве                        |
| 10.04     | Зарплата, оплата отпусков, бюллетеней                          |
| 10.05     | Восстановление и пересчет трудового стажа                      |
| 10.06     | Забастовки, иные коллективные акции трудящихся                 |
| 10.07     | Другие вопросы труда   |
| <b>11</b> | <b>Вопросы социальной защиты и социального обеспечения</b>     |
| 11.01     | Вопросы пенсионного обеспечения                                |
| 11.02     | Оказание материальной помощи                                   |
| 11.03     | Выплата пособий  |
| 11.04     | Дома-интернаты для инвалидов и престарелых                     |
| 11.05     | Обеспечение спецавтотранспортом                                |
| 11.06     | Льготы ветеранам, инвалидам, иным категориям населения         |
| 11.07     | Вопросы медико-социальной экспертизы                           |
| 11.08     | Вопросы беженцев и вынужденных переселенцев                    |
| 11.09     | Выплата компенсаций  |
| 11.10     | Обеспечение санаторными путевками льготных категорий населения |
| 11.11     | Другие вопросы социальной сферы                                |
| <b>12</b> | <b>Вопросы здравоохранения</b>                                 |
| 12.01     | Работа организаций здравоохранения и их руководителей          |
| 12.02     | Оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения   |
| 12.03     | Обеспечение лекарствами и медтехникой, работа аптечной сети    |
| 12.04     | Оплата за лечение, вопросы ОМС                                 |
| 12.05     | Другие вопросы здравоохранения                                 |
| <b>13</b> | <b>Вопросы общего и профессионального образования</b>          |
| 13.01     | Деятельность образовательных учреждений и их руководителей     |
| 13.02     | Опека и попечительство   |
| 13.03     | Оплата за обучение   |
| 13.04     | Работа внешкольных учреждений                                  |
| 13.05     | Другие вопросы образования                                     |
| <b>14</b> | <b>Вопросы науки и культуры</b>                                |
| 14.01     | Наука и научная деятельность                                   |
| 14.02     | Культура, искусство, охрана памятников                         |
| 14.03     | Физкультура и спорт  |
| 14.04     | Награждение и присвоение почетных званий                       |

|           |   |
|-----------|---|
| 15.05     | Вопросы религии. Просьбы верующих                         |
| 14.06     | Вопросы органов ЗАГС                                      |
| 14.07     | Архивное дело и архивы                                    |
| 14.08     | Средства массовой информации                              |
| 14.09     | Вопросы работы с молодежью                                |
| 14.10     | Другие вопросы  |
| <b>15</b> | <b>Вопросы административных органов</b>                   |
| 15.01     | Работа органов внутренних дел                             |
| 15.02     | Суды. Исполнение судебных решений. Судебные приставы      |
| 15.03     | Вопросы помилования, амнистии, снижения срока заключения  |
| 15.04     | Вопросы нотариата и адвокатуры                            |
| 15.05     | Работа паспортно-визовых служб                            |
| 15.06     | О преступлениях и правонарушениях                         |
| 15.07     | Вооруженные Силы. Военные комиссариаты                    |
| 15.08     | Вопросы прокуратуры                                       |
| 15.09     | Вопросы регистрационной палаты                            |
| 15.10     | Вопросы оформления наследства                             |
| 15.11     | Другие вопросы административных органов                   |
| <b>16</b> | <b>Вопросы экономики и финансов</b>                       |
| 16.01     | Банк и банковская деятельность                            |
| 16.02     | Ссуды, субсидии, кредиты населению                        |
| 16.03     | Налогообложение   |
| 16.04     | Защита прав акционеров и вкладчиков                       |
| 16.05     | Проблемы малого предпринимательства                       |
| 16.06     | Другие вопросы экономики и финансов                       |
| <b>17</b> | <b>Деятельность органов управления Московской области</b> |
| 17.01     | Работа органов государственной власти Московской области  |
| 17.02     | Вопросы личного приема членами Правительства              |
| 17.03     | Работа с обращениями граждан в областных структурах       |
| 17.04     | Областные выборы и референдумы                            |
| 17.05     | Благодарности, поздравления, соболезнования               |
| 17.06     | Другие вопросы  |
| <b>19</b> | <b>Работа органов местного самоуправления</b>             |
| 19.01     | Деятельность администраций городов и районов              |
| 19.02     | Деятельность Советов депутатов городов и районов          |
| 19.03     | Работа с обращениями граждан в городах и районах          |
| 19.04     | Местные выборы и референдумы                              |
| 19.05     | Административно-территориальное деление                   |
| 19.06     | Другие вопросы  |
| <b>18</b> | <b>Иные вопросы</b>                                       |
| 18.01     | Анонимные обращения                                       |
| 18.02     | Письма без смысла и некорректные                          |
| 18.03     | Другие вопросы  |

**Глава городского округа  
Электрогорск Московской области  
ПОРУЧЕНИЕ**

**Кому:** \_\_\_\_\_  
(ФИО должностного лица кому дается поручение)

По обращению гр. \_\_\_\_\_

От « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Глава городского округа \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Исполнено:

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

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

На входящий № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Разъяснено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отказано: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись Исполнителя: \_\_\_\_\_  
(Должность) (Подпись) (Ф.И.О.) (Дата)

Приложение № 5  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

АДМИНИСТРАЦИЯ  
г. Электрогорска  
Московской области

Фамилия, Имя, Отчество заявителя

№

Место работы и должность

Дата приема

Льготная  
категория

Адрес

Содержание заявления

Фамилия ведущего прием

Резолюция

Приложение № 6  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

Главе городского округа  
Электрогорск  
Московской области

Сообщаю об обращении гражданина, поступившем на телефон «горячей линии»  
Администрации городского округа Электрогорск Московской области

Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Содержание обращения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заявитель ранее обращался по вопросу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Должность)

\_\_\_\_\_

(Подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(Дата)

Приложение № 7  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

**Сведения**  
**по поступившим устным обращениям граждан по телефону «горячей линии»**  
**Администрации городского округа Электрогорск Московской области**

На телефон «горячей линии» Администрации городского округа Электрогорск Московской области поступили устные обращения гражданам за период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

| № в базе данных | Адрес и контактные данные заявителя | Содержание обращения | Кому поручено исполнение | Отметка о результатах рассмотрения, (дата и подпись исполнителя) |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|--|
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |
|                 |                                     |                      |                          |  |

\_\_\_\_\_  
(Должность)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(Дата)

Приложение № 8  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области



Администрация городского округа Электрогорск  
Московской области

Контроль за исполнением писем граждан

Подлежат исполнению с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(Не выполнены по состоянию на «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Исп. \_\_\_\_\_

| №<br>пп | От кого/адрес/орг.<br>переадр. | р. дата<br>и. дата | р. ном.<br>и. ном. | Содержание | исполн/срок/срок<br>д/к |
|---------|--------------------------------|--------------------|--------------------|------------|-------------------------|
|         |                                |                    |                    |            |                         |

Приложение № 9  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа  
Электрогорск Московской области

**Администрация городского округа Электрогорск  
Московской области**

**Контроль за прохождением исполнения обращений граждан**

| <b>Рег. №</b> | <b>Дата рег.</b> | <b>Корреспондент</b> | <b>Адрес</b> | <b>Краткое содержание</b> | <b>Исполнитель</b> | <b>Срок исп.</b> |
|---------------|------------------|----------------------|--------------|---------------------------|--------------------|------------------|
|               |                  |                      |              |                           |                    |                  |

**Прохождение документов:**

---

---

---

---

---