



АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОГОРСК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

23.10.2023 № 565

Об утверждении регламента
рассмотрения обращений граждан в администрации
городского округа Красногорск Московской области

В соответствии с 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», руководствуясь постановлением Губернатора Московской области от 18.12.2014 № 287-ПГ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области» (с изменениями):

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Красногорск Московской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу Распоряжение администрации городского округа Красногорск от 21.12.2021 № 787 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Красногорск Московской области».

3. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Красногорские вести» и разместить на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>).

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника управления делами — начальника общего отдела Л.В. Пшонкину.

И.о. главы администрации
городского округа Красногорск

Верно:

Старший инспектор
общего отдела управления делами
Исполнитель



Н.С. Тимошина

Ю.Г Никифорова
Л.В. Пшонкина

Разослано: в дело-2, заместителям главы, руководителям органов и структурных подразделений администрации.

Утвержден
распоряжением администрации
городского округа Красногорск
от 23.10.2023 № 565

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОГОРСК

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Красногорск Московской области (далее – Регламент, администрация) разработан в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации и определяет сроки и порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Законом Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации»;
- Уставом городского округа Красногорск;
- Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа Красногорск Московской области.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится главой городского округа Красногорск (далее – главой округа), первыми заместителями и заместителями главы администрации городского округа Красногорск (далее – первыми заместителями и заместителями главы администрации), руководителями и муниципальными служащими администрации и ее структурных подразделений (далее – работники), иными должностными лицами в пределах своих полномочий.

1.4. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации, в

соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в адрес администрации в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.6. Прием от граждан обращений осуществляется в форме электронных документов, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", Интернет-портала городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>) (далее - Единый портал, Интернет-портал).

1.7. Установленные настоящим Регламентом права граждан на обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в органах администрации и их структурных подразделениях;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

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

2.2. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес, телефон для справок по письмам граждан: (приложение 1), требования к письменному обращению граждан и обращению в электронном виде размещаются:

- в сети Интернет на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

2.3. При ответах на телефонные звонки работники в вежливой (корректной) форме информируют 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.

3. Сроки рассмотрения письменных обращений

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

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

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно, не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

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

3.3. Глава округа, первые заместители и заместители главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4. Требования к обращениям, поступившим в письменной форме или в форме электронного документа

4.1. Обращение, поступившее в письменной форме, должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Интернет-портала, поступает на рассмотрение в администрацию городского округа Красногорск Московской области и рассматриваются работниками администрации – уполномоченными на то лицами.

4.2.1. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо его написать.

4.2.2. В обязательном порядке указать в электронной анкете:
- либо наименование государственного или муниципального органа, в который направляется обращение в форме электронного документа,
- либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, кому направляется обращение в форме электронного документа;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4.2.3. Изложить в поле ввода текста обращения в форме электронного документа суть предложения, заявления, жалобы. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного места действия, факта или события.

При написании текста обращения в форме электронного документа в поле ввода текста обращения в форме электронного документа для изложения сути предложения, заявления или жалобы отсутствует ограничение по вводимому количеству символов.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем заявителю будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2.4. Ответ на обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному в обращении в форме электронного документа.

4.2.5. В случае необходимости приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме в любом из допустимых форматов:
- текстового (графического) формата: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pps, ppt, odt, ods, odp, pub, pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif, psx;- аудио- (видео-) формата: mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv; архива формата: zip, 7z, rar. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах администрации городского округа Красногорск Московской области.

Передача файла вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет» пользователя, а получение — от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов. При подключении оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам

связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла с суммарным размером:

- до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;
- от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени.

4.2.6. В случае направления обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на данном сайте, то в течение семи дней со дня регистрации обращения может быть сообщен электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.2.7. Информация о персональных данных заявителей, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства (РАСПОРЯЖЕНИЕ от 17.10.2018 № 661 Об утверждении «Положения об обработке и защите персональных данных в администрации городского округа Красногорск»).

5. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации

5.1. Организацию личного приема граждан главы осуществляет управление делами администрации. Организацию приема граждан первых заместителей и заместителей главы администрации осуществляют сотрудники структурных подразделений, назначенные ответственными за личный прием по курируемым направлениям.

5.2. Информация о приеме граждан главы, первых заместителей и заместителей главы администрации с указанием контактных телефонов и ответственных за прием сотрудников размещается на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>) в разделе «График приема».

5.3. Информация о месте приема, об установленных для приема первых заместителей и заместителей главы администрации днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>) и на информационном стенде в здании администрации.

5.4. Запись на прием к главе округа осуществляется ежедневно с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу до 16:45 (кроме выходных и праздничных дней).

При необходимости день приема может быть перенесен. Решение о переносе принимается руководителем, проводящим прием, с уведомлением заместителя начальника управления делами и жителей, записавшихся на прием.

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

5.6. Заместитель начальника управления делами и заместитель начальника общего отдела в ходе личного приема главы округа оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

6.1. Рабочие места сотрудников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

6.2. На информационном стенде администрации размещается информация о режиме работы.

6.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

6.4. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- оформлены информационными стендами.

7. Результат рассмотрения обращений

7.1. Результатом рассмотрения обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа или ответа в электронном виде.

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

8. Рассмотрение отдельных обращений

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

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

8.3. Администрация, ее должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главы администрации, курирующий направление деятельности администрации по существу обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган администрации или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, в срок, предусмотренный для рассмотрения обращения.

8.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.7. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

8.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции,

направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.4 статьи 8 настоящего Регламента.

8.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на Интернет-портале Правительства Московской области, Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>) или официальном сайте соответствующего государственного органа и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

9. Ответственность работников при рассмотрении обращений

9.1. Работники администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

9.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

9.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава округа.

9.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

10. Рассмотрение обращений

10.1. Рассмотрение обращений включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

11. Прием и первичная обработка письменных обращений

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

11.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем (по предъявлении доверенности от обратившегося лица), поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Интернет-портала.

11.3. Обращения, направленные по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, в форме электронного документа, в том числе с использованием Интернет-портала и непосредственно доставленные гражданином, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел управления делами. Обращения, направленные с использованием Единого портала поступают в Муниципальный центр управления регионом городского округа Красногорск. Специалист общего отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- подкалывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес администрации городского округа Красногорск нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в общем отделе, второй – приобщается к поступившему обращению.

11.5. Специалист общего отдела, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю, начальнику управления делами и начальнику отдела по делам ГО и ЧС администрации.

11.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса и индекса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, наличия приложений и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Каких-либо отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не производится.

11.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются специалистом общего отдела управления делами и передаются на регистрацию.

11.8. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Интернет-портала, принимаются сотрудником общего отдела управления делами.

11.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы округа, первых заместителей и заместителей главы администрации, передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел управления делами.

11.10. Обращения депутатов Государственной Думы Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, а также обращения, поступившие из министерств, комитетов и других ведомств Московской области, адресованные главе округа, содержащие поручения о рассмотрении

писем граждан, регистрируются в общем отделе управления делами и в тот же день передаются на рассмотрение главе округа.

12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

12.1. Поступившие в общий отдел обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления традиционным способом с использованием системы электронного документооборота).

12.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп «Администрация городского округа Красногорск Московской области» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, доставлено лично и т.п.). Если письмо переадресовано, 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. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль». В случае если в поручении указан определенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль»;

- 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;

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости приобщает предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет классификатор темы составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
- осуществляет ввод необходимых примечаний и исполнителя рассмотрения обращения.

12.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращений граждан в системе электронного документооборота.

13. Направление обращений на рассмотрение

13.1. Зарегистрированные обращения в день регистрации направляются на рассмотрение главе городского округа, первым заместителям главы и заместителям главы администрации.

13.2. Обращения, адресованные первым заместителям и заместителям главы администрации и не требующие доклада главе округа, после регистрации направляются по принадлежности.

13.3. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, от Губернатора Московской области, Председателя Правительства Московской области и его заместителей, из Правительства Московской области, от Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, депутатов Государственной Думы, депутатов Московской областной Думы, депутатов Совета депутатов городского округа Красногорск в адрес администрации на рассмотрение, направляются непосредственно главе округа.

Обращения 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.

Обращения граждан с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации или должностного лица, то обращение в течение семи рабочих дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение данного вопроса, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Запрос о представлении информации о деятельности администрации направляется главе округа.

13.4. Сопроводительные письма о возврате ошибочно полученных обращений подписываются заместителем начальника управления делами-начальником общего отдела.

14. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

14.1. Поступившие в структурные подразделения администрации (далее – подразделения) обращения в письменной и электронной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе управления делами, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

14.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.

14.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю 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. Ответственный исполнитель представляет в общий отдел ответ заявителю не позднее чем за три рабочих дня до истечения даты рассмотрения обращения.

14.4. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание постоянно действующего оперативного совещания при главе округа.

14.5. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах его 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.

14.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает это обращение в общий отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

14.7. 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.

14.8. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу в случае принятия первым заместителем или заместителем главы администрации решения о прекращении переписки с гражданином.

14.9. Результатом рассмотрения обращений в подразделениях является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

15. Личный прием граждан

15.1. Личный прием граждан ведут глава округа, первые заместители и заместители главы администрации.

15.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Право 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, 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.

15.3. Прибывших на беседу граждан консультирует специалист общего отдела, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения.

15.4. По просьбе заявителя он может быть записан к первым заместителям и заместителям главы администрации в дни, установленные для них графиком приема граждан. С графиком приема граждане могут ознакомиться на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>).

15.5. Предварительную запись на личный прием к главе округа осуществляют заместитель начальника общего отдела или в его отсутствие сотрудники общего отдела. Запись на прием к первым заместителям и заместителям главы администрации осуществляют ответственные сотрудники, согласно информации о приеме граждан, размещенной на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>) в разделе «График приема».

15.6. Во время записи на прием заместитель начальника общего отдела или специалист вправе направить заявителя на беседу к первым заместителям и заместителям главы администрации по существу вопроса или в соответствующие подразделения администрации.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

15.7. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся этого заявителя.

15.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. На каждое обращение заводится карточка личного приема граждан на бумажном носителе. При наличии заявления оно прикладывается к карточке личного приема. Карточка и заявление имеют одинаковый номер регистрации. Копия карточки с приема заявителю не выдается.

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

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

15.10. После завершения личного приема главой округа и согласно поручениям, заместитель начальника общего отдела оформляет рассылку документов.

15.11. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений принимают глава округа, первые заместители и заместители главы администрации, ведущие прием.

15.12. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются начальником управления делами администрации.

15.13. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями структурных подразделений администрации, направляется главе округа или первым заместителям и заместителям главы администрации, осуществляющим прием.

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

15.15. 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 структурное подразделение.

16. Постановка обращений на контроль

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

16.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Председателя Государственной Думы Российской Федерации,

Прокуратуры Московской области и Красногорской городской прокуратуры Московской области о рассмотрении обращений.

16.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

Срок рассмотрения таких обращений составляет пятнадцать дней.

16.4. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой округа, первыми заместителями и заместителями главы администрации. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

16.5. В случае если в ответе, полученном от организации, принимавшей участие в рассмотрении обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

16.6. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

16.7. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют сотрудники общего отдела и сотрудники, ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях администрации.

17. Продление срока рассмотрения обращений

17.1. В случаях необходимости проведения специальной проверки для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

17.2. Продление срока рассмотрения обращения производится по служебной записке ответственного исполнителя с обоснованием необходимости продления срока. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

18. Оформление ответа на обращение

18.1. Ответы на обращения в адрес администрации или на имя главы округа подписываются главой округа или первыми заместителями и заместителями главы администрации в соответствии с резолюцией. Ответы на обращения,

поступившие в адрес первых заместителей и заместителей главы администрации, подписываются первым заместителем и заместителями главы администрации. Ответы на поручения Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Председателя Правительства Московской области и его заместителей, Председателя Московской областной Думы, Председателя Государственной Думы, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывает глава округа. Если вышестоящий орган поручает направить ответ только обратившемуся гражданину, ответ может быть подписан первым заместителем и заместителем главы администрации, которому было направлено на рассмотрение данное обращение. В случае если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

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

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

Администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

18.6. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа Красногорск Московской области (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

18.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются в общем отделе управления делами, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка «В дело». Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

18.10. После регистрации ответ отправляется заявителю специалистами общего отдела управления делами. Отправление ответов без регистрации не допускается. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Интернет-портала, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале.

На поступившее обращение, содержащее предложение или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на Интернет-портале городского округа Красногорск Московской области (<https://krasnogorsk-adm.ru/>).

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

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

19. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

19.1. 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.

19.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел управления делами

19.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

19.4. При получении запроса по телефону специалист общего отдела по работе с обращениями 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 специалист готовит ответ.

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

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

20. Контроль за рассмотрением обращений

20.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляют первые заместители и заместители главы администрации по соответствующим направлениям и Управление делами.

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

21.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации
городского округа Красногорск
Московской области

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОГОРСК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ,
ВРЕМЕНИ ПРИЕМА ГРАЖДАН И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ

Администрация городского округа Красногорск Московской области располагается по адресу: ул. Ленина, дом 4, г. Красногорск, Московская область.

Почтовый адрес администрации городского округа Красногорск Московской области: ул. Ленина, д. 4, г. Красногорск, Московская область, 143404.

Прием граждан главой округа проводится по графику.

Телефон для справок по письмам граждан: (495) 562-81-23.

Телефон приемной главы округа: (495) 564-74-16.

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации
городского округа Красногорск
Московской области

ПОЛУЧЕНО
Администрация городского округа
Красногорск Московской области

№ _____

(число, месяц, год)

Общий отдел (495) 562-81-23