

РЕГЛАМЕНТ  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского округа Химки Московской области

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Химки Московской области (далее - Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Химки Московской области (далее - Администрация городского округа) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

Положения Регламента применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, в том числе юридических лиц, обращений граждан, поступивших в Администрацию с сопроводительными письмами Губернатора Московской области, Правительства Московской области, других государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», 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», Уставом городского округа Химки Московской области.

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

5. Рассмотрение обращений в Администрации городского округа осуществляют Глава городского округа Химки Московской области (далее - Глава городского округа), первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, начальники органов Администрации городского округа, иные должностные лица Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей в пределах своих полномочий.

## II. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрении обращений предоставляется:  
- непосредственно в органах Администрации, осуществляющих рассмотрение обращения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, а также в письменной форме;

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

7. Сведения о местонахождении Администрации городского округа, полный почтовый адрес Администрации городского округа, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в приложении к Регламенту, а также требования к письменным обращениям размещаются:

- на интернет-портале городского округа Химки (<https://www.admhimki.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений по адресу: г. Химки, ул. Московская, 15.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефону 8(495) 572-54-49 отдела документооборота управления «Аппарат Главы городского округа» (далее - отдел документооборота) и размещается:

- на интернет-портале городского округа Химки (<https://www.admhimki.ru>);

- на информационном стенде в холле Администрации городского округа по адресу: г.о. Химки, ул. Московская, 15.

## III. Срок рассмотрения письменных обращений

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в МСЭД, если в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15. Должностные и иные уполномоченные лица Администрации городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

#### IV. Требования к письменному обращению

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

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

17. Обращение, поступившее в форме электронного документа,

должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### V. Условия, сроки и время личного приема граждан

18. Личный прием граждан в Администрации городского округа, а также личный прием в Общественной приемной органов местного самоуправления городского округа Химки (далее - Общественная приемная), в том числе в режиме видеосвязи, ведут Глава городского округа, первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации, а также иные должностные лица Администрации городского округа в рамках своих полномочий.

19. Организацию личного приема граждан в Администрации городского округа и Общественной приемной осуществляет отдел документооборота.

20. Должностные лица, указанные в п. 18 Регламента, ведут прием граждан в соответствии с графиком, работники отдела документооборота - ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), по пятницам и в предпраздничные дни - с 9.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00.

21. Личный прием граждан в Администрации городского округа проводится по утвержденному Главой городского округа на текущий месяц графику.

22. Предварительная запись на прием производится работниками отдела документооборота. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных нерабочих дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00.

23. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

24. Руководители органов Администрации городского округа, уполномоченные лица, ответственные за личный прием, в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, а также при необходимости направляют ответы гражданам, к которым приложены заявления, посредством электронной почты или почтовым отправлением.

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

26. Руководители органов Администрации городского округа, уполномоченные лица, ответственные за личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием

фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

## VI. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

27. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда".

28. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

29. В здании Администрации городского округа при входе размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы органов Администрации городского округа, городских служб, Общественной приемной.

30. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

31. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, а также должны быть:

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

## VII. Результат рассмотрения обращений

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

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

## VIII. Рассмотрение отдельных обращений

34. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

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, должностное лицо, либо иное уполномоченное лицо 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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте городского округа Химки Московской области (<https://www.admhimki.ru>), гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

#### IX. Ответственность работников при рассмотрении обращений

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

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

37. При утрате письменного обращения и прилагаемых к нему документов распоряжением Администрации городского округа назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава городского округа.

#### X. Рассмотрение обращений

38. Рассмотрение обращений граждан 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.

39. Обращение, поступившее в Администрацию городского округа или должностному лицу Администрации городского округа в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

40. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя и иных юридических и физических лиц.

41. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют ответственные исполнители, указанные в поручениях, которые в установленные сроки готовят аргументированные, обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы.

42. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю (в том числе и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 (пяти) дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

43. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

44. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении Администрации городского округа либо своему непосредственному руководителю.

45. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) готовит письменный или в форме электронного документа ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

5) готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

7) готовит сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

46. Подготовленный ответственным исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) на письменное обращение граждан передается на подпись Главе городского округа, первому заместителю Главы Администрации городского округа, заместителям Главы Администрации городского округа либо иным уполномоченным на то должностным лицам, а затем в установленный срок направляется заявителю.

В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под его личную подпись.

47. Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

48. Направление нескольких ответов за подписью разных должностных лиц Администрации городского округа в части вопросов, входящих в их компетенцию, категорически не допускается.

На одно письменное обращение дается заявителю один ответ по существу всех поставленных в обращении вопросов.

## XI. Прием и первичная обработка письменных обращений

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

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

51. Письменные обращения граждан поступают в Единое окно приема обращений физических и юридических лиц в Администрации городского округа Химки.

52. Работник отдела документооборота, ответственный за прием документов:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

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

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

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

53. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела документооборота. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

54. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в отделе документооборота.

55. Обращения, поступившие в форме электронного документа на сайт Администрации городского округа Химки Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://www.admhimki.ru>, официальный адрес электронной почты Администрации городского округа ([himki@mosreg.ru](mailto:himki@mosreg.ru)) принимаются в отделе делопроизводства МКУ «Управление делами Администрации».

56. После первичной обработки все поступившие обращения и документы направляются Главе городского округа, первому заместителю Главы Администрации городского округа, заместителям Главы Администрации городского округа для направления на исполнение.

57. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы городского округа, заместителей Главы Администрации городского округа Химки вскрываются начальником управления «Аппарат Главы городского округа».

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

58. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в отделе документооборота и в тот же день передаются на рассмотрение Главе городского округа, первому заместителю Главы Администрации городского округа, заместителям Главы Администрации городского округа.

## ХII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

59. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления с использованием МСЭД.

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

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

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

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

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

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

62. Работники, ответственные за регистрацию обращений, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют

поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

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

- осуществляют ввод необходимых примечаний.

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

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

### ХIII. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

64. Прошедшие регистрацию обращения граждан не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем регистрации, направляются Главе городского округа для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан. Обращения, адресованные первому заместителю Главы Администрации городского округа, заместителям Главы Администрации городского округа после регистрации направляются на рассмотрение указанным в обращении должностным лицам.

65. Глава городского округа направляет поручение о рассмотрении обращения первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей, которые в свою очередь поручают рассмотрение обращения руководителям курируемых структурных подразделений Администрации городского округа или конкретному должностному лицу, с указанием срока исполнения.

66. Глава городского округа вправе направить поручение о рассмотрении обращения руководителям структурных подразделений Администрации городского округа напрямую.

67. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько руководителей структурных подразделений Администрации городского округа, или иных должностных лиц, подлинник обращения направляется руководителю структурного подразделения Администрации

городского округа, должностному лицу - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии обращения направляются руководителям структурных подразделений Администрации городского округа, иным должностным лицам - соисполнителям поручения.

68. Руководитель структурного подразделения Администрации городского округа или иное должностное лицо Администрации городского округа, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

69. Резолюция руководителя структурного подразделения Администрации городского округа или иного должностного лица Администрации городского округа должна содержать указание исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

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

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

72. В случае, если гражданин обжалует действия (бездействия), решения первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации городского округа, руководителей структурных подразделений Администрации городского округа, или иных должностных лиц Администрации городского округа, такое обращение направляется на рассмотрение Главе городского округа.

73. В случае, если поступившее обращение затрагивает интересы значительного количества жителей (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), копия данного обращения направляется Главе городского округа и заместителю/заместителям Главы Администрации в рамках их компетенции.

74. В случае, если поступившее обращение взято на контроль федеральными органами государственной власти, одновременно дается поручение работникам проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган государственной власти, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и заявителя;

75. В случае, если обращение, поступило из редакции средства массовой информации, органа политической партии, общественной организации (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), оно рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом с учетом требований соответствующего законодательства;

76. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае невозможности не направления жалобы должностному лицу, действия которого обжалуются, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, в суде.

77. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является направление зарегистрированных обращений на исполнение ответственным исполнителям.

#### XIV. Личный прием граждан

78. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

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

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

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

81. Во время приема работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее структурное подразделение Администрации городского округа или к должностному лицу Администрации городского округа.

82. Во время личного приема граждан:

- гражданин имеет возможность устно изложить свое обращение, а также подать письменное обращение;

- ведется аудиопотоколирование. Иная видео - и аудиозапись допускается по согласованию с должностными лицами, осуществляющими прием и гражданами.

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

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

84. Должностные лица, ведущие личный прием граждан,

по результатам рассмотрения обращения принимают решение о постановке его на контроль.

85. После завершения личного приема граждан должностными лицами, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник, отвечающий за личный прием граждан, оформляет рассылку документов через МСЭД.

86. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, как правило, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) Глава городского округа либо по его поручению – первый заместитель Главы Администрации городского округа, заместитель Главы Администрации городского округа либо иное уполномоченное на то должностное лицо.

87. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 (пяти) лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### XV. Постановка обращений граждан на контроль

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

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

90. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 (пятнадцать) дней. Установленный срок может быть продлен Главой городского округа.

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

92. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан

осуществляет отдел делопроизводства МКУ «Управление делами Администрации».

Контроль за исполнением поручений Главы городского округа о рассмотрении обращений осуществляют также приемные первого заместителя Главы Администрации городского округа, заместителей Главы Администрации городского округа или соответствующие структурные подразделения.

## XVI. Продление срока рассмотрения обращений

93. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

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

95. Глава городского округа, первый заместитель Главы Администрации городского округа, заместители Главы Администрации городского округа или уполномоченный руководитель органа Администрации городского округа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственными органами Российской Федерации и Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

## XVII. Оформление ответа на обращение

96. Ответы на обращения подписывают Глава городского округа либо по поручению первый заместитель Главы Администрации городского округа, заместители Главы Администрации городского округа, руководители органов Администрации городского округа и иные уполномоченные лица в пределах своей компетенции.

97. Ответы в государственные органы Российской Федерации и Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава городского округа либо по поручению первый заместитель Главы Администрации городского округа, заместители Главы Администрации округа в пределах своей компетенции.

98. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

99. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении

вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

100. В ответе в государственные органы Российской Федерации и Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

102. Если в обращении заявителем указывается ряд вопросов, то допускается направление нескольких ответов заявителю по результатам рассмотрения каждого из вопросов в отдельности.

103. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел документооборота, где проверяется правильность оформления ответа, проходит регистрация ответа в МСЭД и осуществляется отправка ответа заявителю.

104. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

## XVII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

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

106. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел документооборота.

107. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере и направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

108. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в пятницу и предпраздничные дни - с 9.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 14.00.

109. При получении запроса по телефону работник отдела документооборота:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и время, к указанному сроку работник подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос либо сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

111. Отдел документооборота регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и по принимаемым по результатам рассмотрения обращений мерам.

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

## XIX. Контроль за рассмотрением обращений

113. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя проведение проверок по поручению Главы городского округа, первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

114. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел документооборота.

## XX. Обжалование решения, принятого по обращению

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