

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО
ОКРУГА ХИМКИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Химки Московской области (далее - Регламент) определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнения поручений должностных лиц городского округа Химки Московской области по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

2. Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Химки Московской области (далее - Администрация) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области и иными нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов власти 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. 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.

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ее ведении. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Рассмотрение обращений осуществляется руководителем Администрации и его заместителями, руководителями органов Администрации, наделенных правами юридического лица.

5. Требования Регламента при работе с поручениями должностных лиц Администрации, данными по обращениям, обязательны для всех работников Администрации, замещающих должности муниципальной службы в органах Администрации и их структурных подразделениях, должности по техническому обеспечению деятельности Администрации, а также работников муниципальных казенных учреждений городского округа Химки (далее - Работники). Персональная ответственность Работников закрепляется в соответствующих должностных инструкциях.

Прием и регистрация письменных обращений граждан

6. Письменные обращения поступают в Муниципальное казенное учреждение городского округа Химки Московской области "Административное управление" (далее - МКУ "АУ") и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем (при предъявлении доверенности), поступить по почте, электронной почте, телеграфу, факсу, а также из государственных органов власти для рассмотрения.

7. Не подлежат регистрации обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, рекламные буклеты или предложения).

8. Обращения, поступившие на имя руководителя Администрации, заместителей руководителя Администрации, вскрываются в отделе делопроизводства МКУ "АУ".

9. В интересах обеспечения безопасности граждан конверты с письменными обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт Работник МКУ "АУ", ответственный за прием документов, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю, а работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

10. Прием письменных обращений, лично передаваемых гражданами в Администрацию, осуществляется отделом делопроизводства МКУ "АУ".

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается

телефон для справок либо на втором экземпляре обращения проставляется отметка о его принятии.

11. Работник, ответственный за прием письменных обращений:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, при этом конверт прикладывается к тексту письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в МКУ "АУ", при этом один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

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

12. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация городского округа Химки Московской области, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ и (или) уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату подачи обращения и личную подпись заявителя (заявителей).

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

13. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления Московской области - администрация городского округа Химки Московской области или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, либо должность соответствующего лица, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Рассмотрение обращений граждан и их информирование
о результатах рассмотрения

14. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и

устных обращений в ходе личного приема, встреч руководителя Администрации, его заместителей с населением городского округа Химки Московской области, а также по специально организованным "горячим линиям", во время проведения "прямых эфиров" на радио и телевидении.

15. Зарегистрированные обращения (кроме обращений, поступивших на "горячую линию") передаются в референтский отдел МКУ "АУ" для доклада руководителю Администрации и далее направляются заместителям руководителя, руководителям органов Администрации, наделенных правами юридического лица, согласно резолюции о рассмотрении.

При наличии в резолюции нескольких исполнителей назначается ответственный исполнитель либо им считается лицо, указанное в резолюции первым. Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее чем за 3 дня до окончания установленного руководителем Администрации срока рассмотрения обращения.

Письменные обращения, содержащие в адресной части пометку "лично", рассматриваются на общих основаниях.

16. Обращения, адресованные заместителям руководителя Администрации, после регистрации направляются по принадлежности.

Обращения, поступившие в электронном виде, направляются по электронной почте для рассмотрения и принятия мер по принадлежности - заместителям руководителя Администрации, руководителям органов Администрации и их структурных подразделений.

Переадресование зарегистрированных обращений от одного исполнителя другому осуществляется в срок не позднее трех дней после доклада должностному лицу, подписавшему первичную резолюцию, и принятия им решения об определении других исполнителей через МКУ "АУ".

17. Запрещается направлять обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц на рассмотрение в органы Администрации и их структурные подразделения или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

18. На письменное обращение, в котором не указаны фамилия и адрес заявителя, ответ не дается. В этом случае решение о рассмотрении обращения принимается в зависимости от его содержания.

Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о причастных к этому лицах, обращение подлежит направлению в государственные правоохранительные органы в соответствии с компетенцией.

19. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, управление правового обеспечения и судебно-претензионной работы Администрации рассматривает и возвращает его гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

20. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем Администрации или его заместителями может

быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О принятом решении гражданина информирует должностное лицо, внесшее предложение о прекращении переписки.

21. Письменное обращение рассматривается (разрешается) должностными лицами в соответствии с компетенцией в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. В случае, если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Руководитель Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, руководитель Администрации вправе продлить срок рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

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

23. Письменные запросы государственных органов власти и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений, рассматриваются в течение 15 календарных дней с момента регистрации запроса, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

24. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы Администрации и их структурные подразделения или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений.

25. Исполненным считается обращение, по которому приняты необходимые меры и на все поставленные вопросы даны исчерпывающие ответы.

26. Ответ на обращение подписывается заместителями руководителя Администрации, начальником управления правового обеспечения и судебно-претензионной работы, начальником управления муниципальной службы, кадров и противодействия коррупции, начальником организационно-контрольного управления.

Организация личного приема граждан

27. Прием граждан ведут:

- руководитель Администрации и его заместители;
- руководители органов Администрации, наделенных правами юридического лица.

28. Непосредственную организацию личного приема граждан руководителем Администрации и его заместителями осуществляет отдел по работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления Администрации (далее - отдел по работе с обращениями), сотрудники которого оказывают гражданам необходимую информационно-консультативную помощь.

29. График приема граждан составляется отделом по работе с обращениями ежемесячно, подписывается начальником организационно-контрольного управления Администрации и после утверждения руководителем Администрации подлежит опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации www.admhimki.ru в сети Интернет.

30. Предварительная запись на прием должностными лицами Администрации начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9 до 12 часов (кроме выходных и праздничных дней) сотрудниками отдела по работе с обращениями в кабинете № 13 здания Администрации по адресу: г. Химки, ул. Московская, д. 15 в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

31. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди составляло не более 15 минут. Начальник отдела по работе с обращениями по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

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

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до трех лет.

32. Работник отдела по работе с обращениями регистрирует заявителя с использованием карточки личного приема гражданина на бумажном носителе и вносит в электронную базу для осуществления последующего контроля, при этом содержащиеся в карточках данные заносятся в журнал учета личного приема.

33. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на него может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

34. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

35. Должностное лицо при рассмотрении обращений на личном приеме в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать специалистов подведомственных ему подразделений;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- поручать рассмотрение обращения организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

36. Заявитель уведомляется о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

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

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

38. Обращение не рассматривается по существу:

- если в нем содержатся вопросы, по которым заявителю при рассмотрении поступивших ранее обращений неоднократно давались ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (при условии, что ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же государственный орган власти, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу);

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

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

- если в обращении отсутствует информация, необходимая для ответа заявителю (фамилия, имя, отчество гражданина, его почтовый адрес либо адрес электронной почты, телефон);

- если текст обращения не поддается прочтению;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- если ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну;

- если обращение направлено лицом, признанным решением суда недееспособным.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу заявителю сообщается письменно или в форме электронного документа.

Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан

39. Решение о постановке обращения на контроль принимают должностные лица Администрации.

Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и снятие их с контроля на основании решений руководителя Администрации осуществляются:

- письменных обращений и обращений, поступивших на личную электронную почту руководителя Администрации по Межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД), по факсу, а также лично переданных гражданами, - МКУ "АУ";

- обращений, поступивших на электронную почту официального сайта Администрации www.admhimki.ru в сети Интернет, на личную электронную почту Губернатора Московской области и направленных для рассмотрения руководителю Администрации, а также во время проведения "прямых эфиров" на радио и телевидении, - организационно-контрольным управлением Администрации;

- обращений, поступивших на "горячую линию" Администрации, - отделом дежурных служб МКУ "Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство городского округа Химки";

- поручений, данных в ходе личного приема граждан, - должностным лицом, проводившим прием, а также отделом по работе с обращениями.

40. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

41. На особый контроль ставятся связанные с рассмотрением обращений поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации. Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней, а его продление производится Губернатором Московской области, Вице-губернатором Московской области или заместителем Председателя Правительства Московской области - руководителем аппарата Правительства Московской области по ходатайству руководителя Администрации, проект которого подготавливается ответственным исполнителем.

42. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений возлагается на должностных лиц Администрации в пределах компетенции.

43. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет МКУ "АУ", которое еженедельно направляет исполнителям и начальнику организационно-контрольного управления Администрации информацию по обращениям, срок рассмотрения которых истек или истекает в ближайшее время.

44. Обращения считаются выполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по выполнению поручений по рассмотрению обращений, а заявителю

дан исчерпывающий ответ о результатах рассмотрения.

Предложение о снятии с контроля исполненного обращения вносится ответственным исполнителем.

Рассмотрение обращений, поступивших на "горячую линию" Администрации

45. Работа "горячей линии" осуществляется в целях обеспечения прав граждан на доступ к информации о деятельности Администрации и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к ее ведению.

46. Прием и регистрация поступивших по телефону обращений на "горячую линию" Администрации осуществляется круглосуточно оператором отдела дежурных служб МКУ "Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство городского округа Химки" (далее - отдел дежурных служб) по телефону: (495) 793-01-01 или по электронной почте: hot_line@admhimki.ru.

47. Сведения о поступивших обращениях регистрируются оператором "горячей линии" в электронном журнале учета обращений граждан, поступивших на "горячую линию" (далее - Журнал учета). Ежедневно до 15 часов указанные сведения направляются по принадлежности для рассмотрения и принятия мер исполнителям заместителям руководителя Администрации, руководителям ее органов и их структурных подразделений, муниципальных казенных учреждений городского округа Химки в соответствии с компетенцией.

48. К рассмотрению принимается обращение, в котором заявитель:

- сообщает фамилию, имя, отчество, адрес проживания, телефон для связи;
- информирует о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц;
- ходатайствует о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- выражает благодарность в адрес конкретного работника или органа Администрации.

В случае отказа заявителя сообщить фамилию, имя, отчество, адрес проживания и телефон для связи обращение не принимается и в Журнале учета не фиксируется.

49. В случае, если в обращении содержатся ненормативная лексика, а также выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, телефонный разговор прекращается, а в Журнале учета делается соответствующая запись.

50. Оператор "горячей линии" оказывает консультативную помощь заявителю, предоставляет информацию о номерах телефонов сотрудников органов Администрации, дежурных и аварийных служб жилищно-коммунальных и других организаций, к которым гражданин может обратиться для решения своего вопроса.

51. Исполнение поступивших на "горячую линию" обращений контролирует отдел дежурных служб, который еженедельно направляет исполнителям сводку-напоминание о контрольных сроках исполнения поручений по обращениям.

52. Зарегистрированные в Журнале учета обращения вносятся в электронную базу данных отдела дежурных служб, который на основании полученных от исполнителей данных еженедельно представляет отчет руководителю Администрации о поступивших и исполненных обращениях на "горячую линию".

Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений

53. Информация о порядке осуществления Администрацией функции по рассмотрению обращений предоставляется гражданам непосредственно, а также путем размещения на официальном сайте Администрации www.admhimki.ru в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

54. Сведения о местонахождении Администрации, почтовый адрес, телефоны для справок, требования к обращениям в письменном виде и в форме электронного документа, а также информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах сообщаются по телефонам для справок и размещаются:

- на информационных стендах в помещениях Администрации, ее территориальных и других органов и структурных подразделений;
- на официальном сайте Администрации www.admhimki.ru в сети Интернет.

Ответственность за своевременное размещение и полноту информации возлагается на руководителей органов и структурных подразделений Администрации, муниципальных казенных учреждений городского округа Химки в соответствии с компетенцией.

55. Заявитель имеет право получать справочную информацию о ходе рассмотрения обращения, которая предоставляется ему при личном обращении или по телефону отделом по работе с обращениями, отделом дежурных служб или МКУ "АУ" по принадлежности. Телефонные звонки от заявителей принимаются с 9 до 17 часов ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

56. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в орган Администрации или конкретному исполнителю;
 - об отказе в рассмотрении обращения;
 - о продлении срока рассмотрения обращения;
 - о результатах рассмотрения обращения.

57. При получении запроса по телефону Работник:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- дает справочную информацию согласно запросу;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает заявителю перезвонить в конкретный день и определенное время и подготавливает ответ к назначенному сроку.

Порядок обжалования действий должностных лиц
при рассмотрении обращений и решений, принятых по обращениям

58. Гражданин вправе обжаловать решение, действие (бездействие) должностных лиц по рассмотрению обращения:

- руководителю Администрации или его заместителям, осуществляющим контроль за деятельностью и координацию работы органа Администрации, решение, действия (бездействие) должностных лиц которого обжалуются;
- в вышестоящие в порядке подчиненности органы, у вышестоящего в порядке подчиненности лица;
- в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.