



Городской округ Долгопрудный Московской области

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.04.2025 № 196-ПА/н

**Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
в администрации городского округа
Долгопрудный**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», на основании Устава городского округа Долгопрудный Московской области

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Долгопрудный.

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации городского округа Долгопрудный:

1) от 14.02.2020 № 76-ПА/н «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Долгопрудный»;

2) от 24.11.2020 № 569-ПА/н «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Долгопрудный, утвержденный постановлением администрации городского округа Долгопрудный от 14.02.2020 № 76-ПА/н».

3. МКУ «Медиацентр «Долгопрудный» (Ольховская Я.Н.) опубликовать настоящее постановление в официальном печатном средстве массовой информации городского

округа Долгопрудный «Вестник «Долгопрудный» и разместить его на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в официальном печатном средстве массовой информации городского округа Долгопрудный «Вестник «Долгопрудный», и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 30.03.2025.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Лебедева В.А. – заместителя главы городского округа – начальника Управления делами.

Глава городского округа



Р.М. Истомин

Исп. Луконина Л.В.
8(495)408-72-00

Разослано: в дело – 1, прокуратура г. Долгопрудного – 1, РНПА МО – 1, Гарницарик К.В. – 1, Курсова С.В. – 1, Бондарев А.В. – 1, Гришина Л.М. – 1, Погребной А.А. – 1, Чувашов С.Л. – 1, Лебедев В.А. – 1, Суповская Т.А. – 1, Ольховская Я.Н. – 1 (по МСЭД)

Утвержден
постановлением администрации
городского округа Долгопрудный
от 08.04.2015 № 196-ПА/н

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ДОЛГОПРУДНЫЙ

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Долгопрудный (далее - администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

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

Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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 Долгопрудный 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 обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта администрации `оф-долгопрудный.рф` (<https://xn----ftbcbzjqccclm3bf0j.xn--p1ai/>) в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт администрации), обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», а также устных обращений граждан, поступивших от граждан в ходе личного приема.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляют глава городского округа Долгопрудный Московской области (далее – глава городского округа), первые заместители и заместители главы городского округа, руководители органов администрации с правами юридического лица, начальники управлений и отделов, иные должностные лица в пределах своих полномочий.

Отдел делопроизводства и обращений граждан Управления делами администрации (далее – отдел делопроизводства и обращений граждан) организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных главе городского округа и администрации, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в органы администрации, должностным лицам администрации в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

6. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации.

II. Информирование о рассмотрении обращений

7. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

непосредственно в подразделениях, в том числе по телефону;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

8. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям размещаются:

на официальном сайте администрации оф-долгопрудный.рф (<https://xn----ftbcbzjqccclm3bf0j.xn--p1ai/>);

на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

9. Информация о местонахождении приемной администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в приложении к настоящему Регламенту, сообщается по телефонам для справок и размещается:

на официальном сайте администрации оф-долгопрудный.рф (<https://xn----ftbcbzjqccclm3bf0j.xn--p1ai/>);

на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

III. Срок рассмотрения обращений

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

Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в отделе делопроизводства и обращений граждан в МСЭД, если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

11. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой государственный орган Московской области (далее - государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее - федеральный орган), орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее - орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению первого заместителя, заместителя главы городского округа, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

12. Первым заместителем, заместителем главы городского округа, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

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

14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 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 его обращения.

15. 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

16. 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».

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

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

19. Глава городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

IV. Личный прием граждан

20. Отдел делопроизводства и обращений граждан организует личный прием граждан главой городского округа.

21. Должностные лица администрации ведут прием граждан в соответствии с утвержденным графиком, работники отдела делопроизводства и обращений граждан - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

22. График приема граждан составляется отделом делопроизводства и обращений граждан и утверждается главой городского округа или лицом его замещающим.

23. Предварительная запись на прием производится работниками администрации, ответственными за прием граждан должностными лицами. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

Предварительная запись на прием граждан главой городского округа осуществляется работниками отдела делопроизводства и обращений граждан. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

По согласованию с главой городского округа и должностным лицом, ведущим прием, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

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

25. Работники отдела делопроизводства и обращений граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

26. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

27. Личный прием граждан иностранных государств проводится с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне.

28. Право 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.

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

30. Работник, ответственный за организацию и проведение личного приема должностного лица (далее – работник) консультирует прибывшего гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения.

Работник приглашает гражданина, записавшегося на прием к должностному лицу администрации, не позднее 1 рабочего дня, предшествующего дню приема граждан должностным лицом.

31. Во время беседы работник вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другое подразделение администрации, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

32. Работник приглашает прибывшего гражданина на прием и оформляет карточку личного приема гражданина. Копии карточек личного приема гражданам не выдаются.

33. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить должностному лицу свое обращение, а также подать письменное обращение.

34. В ходе личного приема граждан ведется аудиопротоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с должностным лицом, проводящим личный прием.

35. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу.

36. Должностные лица, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

37. После завершения личного приема должностными лицами, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, обращения направляются работником на рассмотрение через МСЭД.

38. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

39. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа, федерального органа или/и органа местного самоуправления находится решение поставленных в обращении вопросов.

40. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

41. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел администрации.

V. Личный прием граждан в общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Долгопрудный

42. Отдел делопроизводства и обращений граждан является уполномоченным органом по координации деятельности общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Долгопрудный (далее - общественная приемная).

43. Личный прием граждан, вне утвержденного Администрацией Губернатора Московской области, администрацией графика работы общественной приемной, ведут уполномоченные на проведение приема лица. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

VI. Рассмотрение письменных обращений и обращений в форме электронного документа.

Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа

44. 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.

45. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в администрацию письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления или организаций.

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

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием Единого портала, поступает в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управления регионом».

47. Письменные обращения граждан поступают в отдел делопроизводства и обращений граждан.

48. Работник отдела делопроизводства и обращений граждан, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (по другому 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 поверх письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

в случае отсутствия в конверте письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации городского округа Долгопрудный 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, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе делопроизводства и обращений граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

49. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), сотрудник отдела делопроизводства и обращений граждан, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю, а также заместителю главы городского округа – начальнику Управления делами.

50. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела делопроизводства и обращений граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

51. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в отделе делопроизводства и обращений граждан.

52. Обращения, поступившие в форме электронного документа, принимаются работниками отдела делопроизводства и обращений граждан.

53. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются главе городского округа.

54. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

главы городского округа, вскрываются начальником отдела делопроизводства и обращений граждан;

должностных лиц администрации, вскрываются сотрудниками, назначенными ответственными за делопроизводство.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел делопроизводства и обращений граждан не позднее 3 дней со дня получения.

55. Обращения сенаторов 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 делопроизводства и обращений граждан и в тот же день передаются на рассмотрение.

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

56. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

57. Работник, ответственный за регистрацию и аннотирование обращений:

сканирует обращение на бумажном носителе вместе с прилагаемыми документами.

в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже), его адрес и(или) адрес электронной почты. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения. 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;

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

проверяют обращение на повторность, сверяют с 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, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя;

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, Губернатора Московской области, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области.

58. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых или на иностранных языках, в течение 7 дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

59. 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.

VIII. Направление обращения на рассмотрение

60. Работники отдела делопроизводства и обращений граждан после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение.

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

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

в случае, если вопрос находится в ведении государственного органа в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, обращение направляется первым заместителям главы городского округа, заместителям главы городского округа с учетом распределения обязанностей между первым заместителем главы городского округа, заместителями главы городского округа для перенаправления на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в соответствующий государственный орган;

в случае если гражданин ранее обращался в администрацию и не удовлетворен принятым решением по обращению или обжалует действия должностных лиц администрации, а также если вопрос относится к полномочиям первых заместителей главы городского округа, заместителей главы городского округа, такое обращение

направляется на рассмотрение первому заместителю главы городского округа, заместителям главы городского округа;

в случае если гражданин обжалует действия (бездействие), решения первых заместителей главы городского округа, заместителей главы городского округа, такое обращение направляется на рассмотрение главе городского округа или первому заместителю главы городского округа, заместителям главы городского округа с учетом распределения обязанностей между первым заместителем главы городского округа, заместителями главы городского округа;

о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей городского округа Долгопрудный (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается главе городского округа;

обращения, по которым имеется поручение Губернатора Московской области, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области, депутатские запросы, регистрируются в отделе делопроизводства и обращений граждан;

обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом как письменные обращения;

обратившимся письменно с просьбой о личном приеме должностными лицами администрации городского округа Долгопрудный направляются ответы с информацией о графиках приема должностных лиц администрации;

в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

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

обращение о предоставлении информации о деятельности администрации направляется для подготовки ответа в подразделение администрации, обладающее данной информацией.

IX. Рассмотрение обращений в органах администрации

61. В администрации обращения рассматриваются непосредственно в управлениях и отделах (в том числе с выездом на место). По поручению руководителей обращения направляются в организации независимо от формы собственности для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проекта ответа.

62. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

63. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения (далее – уполномоченное лицо):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, государственных учреждениях Московской области, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, организаций независимо от формы собственности;

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

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, органы местного самоуправления, федеральный орган, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации.

64. В случае если обращение, по мнению уполномоченного лица, направлено не по компетенции, оно в течение 1 суток со дня получения возвращает это обращение в отдел делопроизводства и обращений граждан, указывая при этом орган администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращение, и мотивированное обоснование такого перенаправления.

Х. Рассмотрение отдельных обращений

65. 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, федеральный орган и их должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

66. 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.

67. 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,

глава городского округа, 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

68. 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.

69. 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.

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

XI. Постановка исполнения обращений на контроль

70. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

71. 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, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области о рассмотрении обращений.

На контроль ставится исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений, срок рассмотрения которых составляет не более 15 дней.

72. В случае, если в ответе 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.

73. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и обращений граждан.

Контроль за исполнением поручений руководителей о рассмотрении обращений осуществляют в том числе сотрудники в соответствии со своими должностными инструкциями.

XII. Продление срока рассмотрения обращений

74. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

76. Глава городского округа принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с соответствующим федеральным или государственным органом.

XIII. Оформление ответа на обращение

77. Ответы на обращения подписывает глава городского округа, либо лицо, его замещающее, первые заместители, заместители главы городского округа, начальники управлений, руководители органов администрации с правами юридического лица в пределах своей компетенции.

78. Ответы на обращения граждан, подготовленные по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписываются главой городского округа, первыми заместителями, заместителями главы городского округа.

79. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, при использовании Единого портала или официального сайта администрации, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию

гражданина, при использовании Единого портала или официального сайта администрации.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

80. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

81. Если в резолюции главы городского округа, либо лица его замещающего, указаны несколько исполнителей, то ответственным исполнителем назначается должностное лицо, указанное в резолюции первым. Для подготовки ответа должностные лица, указанные в резолюции (далее – соисполнители) направляют ответственному исполнителю информацию в пределах своей компетенции. Перед направлением проекта ответа на подпись должностному лицу, проект визируется (согласовывается) всеми соисполнителями, в том числе с использованием МСЭД.

82. 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.

83. В ответе в федеральные или государственные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

84. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в ответе указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится отделом делопроизводства и обращений граждан на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

85. Ответы на обращения оформляются на бланках администрации.

86. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются сотрудниками отдела делопроизводства и обращений граждан исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

87. Отправка ответов без регистрации не допускается.

88. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других

организаций регистрируются сотрудниками отдела делопроизводства и обращений граждан в МСЭД и направляются должностному лицу, давшему поручения по рассмотрению обращений.

89. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации городского округа Долгопрудный.

XIV. Требования к письменному обращению

90. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация городского округа Долгопрудный, 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).

91. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

XV. Результат рассмотрения обращений

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

XVI. Ответственность сотрудников администрации при рассмотрении обращений

93. Сотрудники администрации несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

94. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются 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.

XVII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

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

96. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел делопроизводства и обращений граждан. Справки предоставляются гражданам сотрудниками отдела делопроизводства и обращений граждан при обращении по справочным телефонам или при личном обращении в администрацию.

97. Справочная информация предоставляется 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;

- об организации личного приема граждан.

98. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

99. При получении запроса по телефону работник отдела делопроизводства и обращений граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопросов;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ на поставленные вопросы;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и время, к назначенному сроку работник отдела делопроизводства и обращений граждан подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

100. Отдел делопроизводства и обращений граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и по принимаемым по результатам рассмотрения обращений мерам.

Отдел делопроизводства и обращений граждан регулярно информирует главу

городского округа о количестве и характере обращений, поступающих в администрацию.

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

XVIII. Контроль за рассмотрением обращений

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

103. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и обращений граждан.

104. Отдел делопроизводства и обращений граждан еженедельно рассылает первым заместителям, заместителям главы городского округа перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

XIX. Обжалование решения, принятого по обращению

105. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Приложение
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации
городского округа Долгопрудный**

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе администрации городского округа
Долгопрудный, приёмной администрации городского округа Долгопрудный и
справочных телефонах**

Администрация городского округа Долгопрудный располагается по адресу:
Московская область, городской округ Долгопрудный, площадь Собина, дом 3.

Почтовый адрес администрации городского округа Долгопрудный:
площадь Собина, д.3, г.о. Долгопрудный, Московская область, 141700.

Приёмная администрации городского округа Долгопрудный располагается по
адресу:

Московская область, городской округ Долгопрудный, площадь Собина, дом 3,
каб.108.

Номер телефона администрации городского округа Долгопрудный: 8 (495) 408-72-00.

Номер справочного телефона по обращениям граждан: 8 (495) 576-45-88.

Номер справочного телефона по обращениям юридических лиц: 8 (495) 576-72-00.

