

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Главы
городского округа Реутов
Московской области

от _____ № _____

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕУТОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Общие положения

1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области (далее – Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области (далее – Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан (далее – обращения), в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД), и правил ведения делопроизводства по обращениям в Администрации с целью обеспечения гарантий прав граждан на индивидуальные и коллективные обращения в Администрацию.

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее – 131-ФЗ);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - 59-ФЗ);
- 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»;
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Законом Московской области №80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации.
- Уставом городского округа Реутов Московской области.

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

4. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляют Глава городского округа Реутов Московской области (далее – Глава городского округа), Первый заместитель Главы городского округа, заместители Главы городского округа, начальники органов Администрации городского округа, иные должностные лица Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей и в пределах своих полномочий.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, адресованных Главе городского округа и в Администрацию, дает ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области и городского округа, направляет обращения на рассмотрение по компетенции должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями.

5. В Администрации городского округа рассматриваются обращения по вопросам, относящимся к полномочиям соответствующих органов местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области, Уставом Московской области, уставом городского округа Реутов Московской области.

6. 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 Интернет-портала городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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» (далее –ЕСИА) , а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Информирование граждан о рассмотрении обращений

7. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации;
- 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.

8. Сведения о местонахождении Администрации городского округа, полный почтовый адрес Администрации городского округа и ее органов, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в приложении № 1 к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям размещаются:

- на Интернет-портале городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>);
- на информационном стенде в месте приема обращений в письменной форме.

9. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефону отдела по работе с обращениями граждан в составе Управления информационно-коммуникационных технологий и документооборота (далее - отдел по работе с обращениями граждан) и размещается на Интернет-портале городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>) и информационных стендах Администрации.

Сроки 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 по работе с

обращениями граждан, если в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в полномочия Администрации, перенаправляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

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.

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

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 59-ФЗ.

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

12. 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.

13. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа

14. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение в

письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый или электронный 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 обращению в письменной форме прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

15. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан

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

17. Организацию личного приема граждан в Администрации и Общественной приемной осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

18. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком, работники отдела по работе с обращениями граждан - ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

19. График приема граждан руководителями Администрации на каждые полгода утверждается Главой городского округа.

20. Предварительная запись на прием проводится работниками отдела по работе с обращениями граждан в соответствии с утвержденным графиком. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Начальник отдела по работе с обращениями граждан по согласованию с заместителем Главы городского округа и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

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

22. В ходе личного приема граждан руководителями ведется аудиопотоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с руководителями и гражданами.

23. Работники отдела по работе с обращениями граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

25. Отдел по работе с обращениями граждан:

- является уполномоченным органом по координации деятельности Общественной приемной;

- обеспечивает содействие членам Правительства Московской области, руководителям государственных органов и иным уполномоченным лицам в проведении личного приема граждан, в том числе в режиме видеосвязи.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

26. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

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

28. При входе в холле здания Администрации городского округа размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы органов Администрации городского округа, городских служб города, Общественных приемных.

29. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

30. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям для заявителей;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме.

Результат рассмотрения обращений

31. Результатом рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа на обращение.

32. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема 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 может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

33. Запрещается разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия. Такое согласие должно быть получено в письменной форме.

Рассмотрение отдельных обращений

34. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный 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 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

Если в письменном обращении 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, Первый заместитель Главы городского округа или заместители Главы городского округа, руководители органов Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. 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 Администрацию городского округа или соответствующему должностному лицу.

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.

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 Администрации городского округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Рассмотрение обращений

37. 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 (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений;

- оформление ответа на обращение.

Прием и первичная обработка письменных обращений

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является обращение гражданина в адрес Главы городского округа, Администрации городского округа, в том числе направленное конкретному должностному лицу Администрации городского округа или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из других государственных органов и организаций для рассмотрения по поручению.

39. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, через Интернет-портал Администрации городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>), по МСЭД из государственных органов.

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

Для создания эффективной системы обратной связи, позволяющей органам местного самоуправления корректировать проводимую антикоррупционную политику на основе информации, полученной от населения, в холле Администрации размещен ящик для сбора информации от населения о фактах склонения к коррупции.

41. Работник отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми 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 прикладывает 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 Главы городского округа Реутов нет» или «Письма в адрес Администрации городского округа Реутов 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 обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма.

Один экземпляр приобщается к поступившему обращению и хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй – направляется адресату, направившему обращение.

42. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками отдела по работе с обращениями граждан. Обратившемуся гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефоном для справок по обращениям граждан (приложение 2).

44. Обращения, поступившие в форме электронного документа по МСЭД, регистрируются в данной системе и направляются по МСЭД руководству Администрации для дальнейшего рассмотрения обращения и ответа заявителю.

45. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется с использованием Интернет-портала Администрации городского округа Реутов Московской области (<http://www.reutov.net>) и Единого портала.

Для направления обращений с использованием Интернет-портала Администрации городского округа Реутов граждане в обязательном порядке проходят предварительную авторизацию с использованием ЕСИА.

46. Обращения в адрес Председателя Совета депутатов городского округа Реутов Московской области, депутатов Совета депутатов городского округа Реутов Московской области регистрируются в отделе по обеспечению деятельности Совета депутатов в составе Правового управления.

47. Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, членов Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, депутатов Московской областной Думы, депутатов Совета депутатов городского округа Реутов Московской области, адресованные Главе городского округа Реутов, Первому заместителю Главы городского округа или заместителям Главы городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

48. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы городского округа, Первого заместителя Главы городского округа, заместителей Главы городского округа, вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, начальник отдела по работе с обращениями граждан передает его для регистрации работнику отдела.

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

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

51. Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан обращения, в том числе в форме электронного документа через Интернет-портал Администрации городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>) и каналам межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО), регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

52. Работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- производит сканирование всех обращений вместе с прилагаемыми документами;
- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) или инициалы (если имя, отчество не указаны) обратившегося (в именительном падеже), его адрес (при наличии – телефон) или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация города, дата, входящий номер» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично, электронная почта и т.п.). Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области 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;

53. 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.

54. При регистрации работники отдела осуществляют аннотацию обращений:

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

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции);

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

- устанавливает контрольную дату исполнения в системах электронного документооборота и 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, Правительства Московской области.

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

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

56. Работники отдела по работе с обращениями граждан после составления аннотации направляют обращение на рассмотрение путем подготовки и оформления в МСЭД проекта резолюции Главы городского округа, Первого заместителя Главы городского округа, заместителей Главы городского округа.

57. Проект резолюции в МСЭД с решением 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 в МСЭД принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае, если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам органов местного самоуправления, обращение направляется на рассмотрение (с отметкой о контроле) в соответствующий орган Администрации, в соответствующую службу города или организацию;

- депутатские запросы в Администрацию направляются Главе городского округа или заместителям Главы городского округа;

- в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение с уведомлением об этом обратившегося гражданина в течение 7 дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решить данный вопрос;

- в случае, если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением по обращению или обжалует действия (бездействия) и решения этих органов, такое обращение направляется на рассмотрение Главе городского округа, Первому заместителю Главы городского округа или заместителю Главы городского округа с учетом распределения обязанностей между Первым заместителем Главы городского округа и заместителями Главы городского округа;

- информация о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей городского округа, сообщается начальнику Управления делами для оперативной передачи информации и подготовки проектов поручений Главы городского округа;

- обращения граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом и 59-ФЗ;

- обращения граждан с просьбами о личном приеме Главой городского округа и должностными лицами Администрации регистрируются и рассматриваются как обычные письменные обращения в соответствии с настоящим Регламентом и 59-ФЗ. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы отдела по работе с обращениями граждан, а заявления оформляют как исполненные.

- в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц Администрации, обращения в течение 3 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

58. Обращения, поступившие в адрес Главы городского округа и Администрации городского округа хранятся в течение 5 лет в зависимости от вида доставки, а затем уничтожаются в установленном порядке:

- полученные на бумажных носителях хранятся в отделе по работе с обращениями граждан;

- полученные в электронном виде (независимо от канала доставки) хранятся в системе электронного документооборота и МСЭД в виде электронного документа (скан-образ или иной электронный формат документа).

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа

59. Обращения, поступившие в Администрацию городского округа, рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа, в том числе с выездом на место.

60. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

— в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

- при необходимости готовит запросы в соответствующие органы с целью решения вопросов, изложенных в обращении;
- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- принимает меры по решению вопросов, изложенных в обращении;
- по итогам проведенной работы готовит проект ответа заявителю;
- направляет на согласование непосредственному руководителю.

61. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

62. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по работе с обращениями граждан, указывая при этом структурное подразделение Администрации городского округа, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

63. На обращения, не являющиеся заявлениями или жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

64. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации городского округа является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

Личный прием граждан

65. Личный прием граждан Главой городского округа, Первым заместителем Главы городского округа и заместителями Главы городского округа осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи и при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

66. Личный прием граждан уполномоченными работниками Администрации городского округа осуществляется в порядке очередности и при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

67. 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.

68. По поручению Главы городского округа, Первого заместителя Главы городского округа и заместителей Главы городского округа рассмотрение вопроса на личном приеме может быть поручено должностному лицу Администрации, в компетенцию которого входит решение затронутых в обращении вопросов. По итогам личного приема, проведенного в рамках полномочий, должностным лицом направляется доклад о результатах проведенного приема руководителю, давшему поручение.

69. Организацию личного приема граждан руководством Администрации осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

70. При осуществлении предварительной записи на личный прием работник отдела по работе с обращениями граждан:

- консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса;
- по согласованию с заявителем направляет его на беседу в соответствующий орган Администрации для рассмотрения вопросов, относящихся к компетенции органа Администрации;
- при необходимости оказывает содействие заявителю в составлении обращения;

- рекомендует обратиться в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- регистрирует заявителя с использованием систем электронного документооборота и МСЭД, вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, номер телефона, составляет краткую аннотацию устного обращения.

71. Уведомление гражданина о времени и дате проведения личного приема Главой городского округа, Первым заместителем Главы городского округа и заместителями Главы городского округа осуществляет работник отдела по работе с обращениями граждан по телефону, указанному заявителем. По просьбе заявителя оповещение может быть произведено в иной форме, указанной заявителем в обращении (в форме электронного документа, почтовым уведомлением или иным способом).

72. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. Личный прием может быть прекращен в случае грубого, агрессивного поведения гражданина, по решению должностного лица, осуществляющего личный прием. Данная информация отражается в карточке личного приема.

73. На граждан, записанных на прием к Главе городского округа, Первому заместителю Главы городского округа и заместителям Главы Администрации оформляется карточка личного приема.

74. В ходе личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение в письменной форме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

75. Принятое обращение в письменной форме в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ и настоящим Регламентом.

76. Содержание устного обращения, рассмотренного в ходе личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

77. По окончании личного приема, должностное лицо, осуществляющее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, в том числе от какого должностного лица он получит ответ либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Решение оформляется резолюцией.

78. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении вопроса, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Данная информация отражается в карточке личного приема.

79. Решения о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

80. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов согласно поручениям.

81. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

82. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел отдела по работе с обращениями граждан.

Постановка обращений на контроль

83. Все поступающие в адрес Администрации городского округа обращения граждан ставятся на контроль, за исключением поздравительных и информационных писем.

84. На особый 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 и должностных лиц Администрации городского округа, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

85. В обязательном порядке подлежат постановке на особый контроль поручения, поступившие от должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, сенаторов палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Правительства Московской области, Московской областной Думы, данные в рамках рассмотрения обращений.

86. Срок предоставления информации, необходимой для подготовки ответа в адрес заявителя и направляемой в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п.85, составляет 15 календарных дней, если не указана иная конкретная дата предоставления информации либо рассмотрения обращения. Установленный срок может быть продлен только должностным лицом, давшим поручение.

87. Срок рассмотрения обращений в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п.85, составляет 30 календарных дней, если не указана иная конкретная дата предоставления информации о результатах рассмотрения обращения.

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

89. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

90. Руководители органов Администрации, которым дается поручение Главой городского округа, Первым заместителем Главы городского округа и заместителями Главы городского округа, несут персональную ответственность за исполнение поручений по рассмотрению обращений.

Продление срока рассмотрения обращений

91. 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.

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

93. Глава городского округа, Первый заместитель Главы городского округа, заместители Главы городского округа или уполномоченный руководитель органа Администрации 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.

Оформление ответа на обращение

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

95. 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 городского округа, либо заместитель Главы городского округа в пределах своей компетенции.

96. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

97. 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.

98. 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.

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

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

101. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа, проходит регистрация ответа в системе электронного документооборота и МСЭД, осуществляется отправка ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

102. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и номенклатуры дел отделом по работе с обращениями граждан.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

103. 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.

104. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан.

105. 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.

106. 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 с 13.00 до 14.00.

107. При получении запроса по телефону работник отдела по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою 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 отдела по работе с обращениями граждан подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос либо сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

108. 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.

109. Отдел по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и по принимаемым по результатам рассмотрения обращений мерам.

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

Контроль за рассмотрением обращений

111. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя проведение проверок по поручению Главы городского округа, Первого заместителя Главы городского округа, заместителей Главы городского округа (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.

112. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

Обжалование решения, принятого по обращению

113. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

СВЕДЕНИЯ

О местонахождении, почтовом адресе
справочных телефонах

Администрация городского округа Реутов располагается по адресу:
Московская область, город Реутов, ул. Ленина, д.27

Почтовый адрес Администрации городского округа Реутов Московской области: ул.
Ленина, д.27, г. Реутов, Московская область, 143966

Номер справочного телефона по обращениям граждан: 8(495)528-32-32, 8(495)528-
75-92

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

**Образец расписки на бумажном носителе, выдаваемого гражданам при приеме
обращения в письменной форме**

Администрация городского округа Реутов
Отдел по работе с обращениями граждан
143966, Московская обл.,
город Реутов, ул. Ленина, д.27 тел. 8(495) 528-32-32, доб. 127,128

Принято обращение на _____ листе (ах)
Дата _____ 20 _____ г.

Подпись Расшифровка подписи