



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.10.2023 № 3960
г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
и организаций в Администрации
городского округа Щёлково
Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ
«О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Щёлково,
Администрация городского округа Щёлково постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан
и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской
области.

2. Признать утратившим силу:

- постановление Администрации городского округа Щёлково
от 19.07.2022 № 2180 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково
Московской области».

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию
в общественно-политической газете «Время» и размещению на официальном
сайте Администрации городского округа Щёлково.

4. Назначить ответственным за исполнение настоящего постановления
начальника Административного управления Администрации городского
округа Щёлково Вершинина А.О.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить
на заместителя Главы Администрации городского округа Щёлково
Толмачёва Д.С.

Глава
городского округа Щёлково

А.А. Булгаков



Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Щёлково
от 24.10.2023 № 3960

РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской области

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской области (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан и юридических лиц (далее - обращение) в Администрации городского округа Щёлково Московской области (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений 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 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом городского округа Щёлково.

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

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

2. Информирование о рассмотрении обращений

2.1. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации, в том числе по телефону;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 1 к Регламенту), размещаются:

- на официальном сайте Администрации - <https://shhyolkovo.ru/> (далее - официальный сайт Администрации);
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений.

3. Сроки рассмотрения обращений

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления о предоставлении необходимых материалов для рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина или организации о продлении срока рассмотрения обращения. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока. Глава городского округа Щёлково (далее - Глава), первые заместители Главы Администрации городского округа Щёлково (далее - первые заместители Главы Администрации), заместители Главы Администрации городского округа Щёлково (далее - заместители Главы Администрации) принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации на рассмотрение в государственные органы, органы

местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина или организации, направивших обращение, о переадресации их обращения.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации (<https://shhyolkovo.ru/>), гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в МУ МВД России «Щёлковское» и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.3.

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

4. Личный прием граждан в Администрации

Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи (при необходимости проводить в доступных режимах связи) осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан осуществляется с учетом рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей

и благополучия человека по организации проведения приема граждан (письмо Роспотребнадзора от 16.11.2020 № 02/23426-2020-12).

Право на прием в первоочередном порядке имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», а также члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

Право на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма 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.

4.2. Прием граждан в общественной приемной, в том числе в режиме видеосвязи, ведут уполномоченные лица Центральных исполнительных органов власти по утвержденному на текущий месяц графику.

4.3. Личный прием граждан ведут Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации и иные уполномоченные ими лица.

4.4. Личный прием граждан Главой осуществляется после рассмотрения вопроса в ходе личного приема первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации.

4.5. Личный прием первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса в ходе личного приема начальниками органов Администрации (либо уполномоченными ими лицами), деятельность которых курируют первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации.

4.6. Глава принимает решение:

- о личном приеме;
- о переносе личного приема на другую дату, время в соответствии с пунктом 4.8 раздела 4 Регламента;
- о проведении личного приема другим должностным лицом или лицом, уполномоченным на то лицом.

4.7. Решение о личном приеме гражданина Глава принимает на основании письменной справки органа Администрации, к компетенции которого относится интересующий гражданина вопрос. Справка должна быть

согласована с курирующим орган Администрации первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации.

4.8. В случае если в назначенный день личного приема Глава или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению Главы, его заместителей может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным на то лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

4.9. Личный прием граждан в Администрации проводится по утвержденному Главой на текущий месяц графику.

4.10. График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается на официальном сайте Администрации, на информационном стенде в здании Администрации.

4.11. Запись на личный прием ведется ежедневно, кроме выходных дней. В случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

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

4.13. В ходе личного приема граждан ведется аудиопотоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с должностными лицами, ведущими личный прием и гражданами.

4.14. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием заполняется карточка личного приема в бумажном виде и с использованием МСЭД, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина, контактный телефон, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация обращения. При повторных обращениях работник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их руководителю, ведущему личный прием (приложение 2 к Регламенту).

4.15. Работник, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, приглашает прибывшего гражданина, регистрирует, вносит в базу данных сведения.

4.16. Работник, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, консультирует гражданина, разъясняет порядок разрешения его вопроса. Работник вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другой орган Администрации,

государственный орган, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

4.17. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

4.18. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов могут быть приглашены специалисты соответствующих органов Администрации.

4.19. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.20. По окончании личного приема должностное лицо или иное уполномоченное им лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, какому исполнителю будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.21. В случае если изложенные в устном обращении гражданина 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.

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

4.23. После завершения личного приема Главой, первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации и иными уполномоченными ими лицами, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, осуществляет рассылку карточек личного приема с прилагаемыми информационными материалами исполнителям для работы и ответа гражданам.

4.24. Контроль за сроками поручений по обращениям, принятым в ходе личного приема осуществляет работник, в должностные обязанности которого входит контроль исполнения поручений по обращениям, принятым в ходе личного приема.

4.25. Исполнителем, назначенным ответственным за рассмотрение обращения гражданина, подготавливается ответ о принятых мерах по реализации поручений и направляется на подпись должностному лицу, проводившему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, ответ гражданину подписывается и поступает на регистрацию.

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

4.27. Помещения, в которых ведется личный прием граждан оборудуются:

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

4.28. Для удобства и комфорта граждан место ожидания должно быть оснащено информационными стендами, стульями и столами. Граждане, ожидающие личного приема, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме – Администрация городского округа Щёлково, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронный почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны

быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Рассмотрение письменных обращений

Прием и первичная обработка письменных обращений

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

6.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, через официальный сайт Администрации <https://shhyolkovo.ru/>.

6.3. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется исключительно с использованием официального сайта Администрации <https://shhyolkovo.ru/>, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

6.4. Обращения граждан и организаций поступают в Административное управление Администрации городского округа Щёлково (далее – Административное управление).

6.5. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Обращения в адрес Администрации городского округа Щёлково 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 так далее), подарками, на заказные письма

с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются и хранятся в Административном управлении, второй приобщается к поступившему обращению.

6.6. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и так далее), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику Административного управления.

6.7. Прием обращений в письменной форме непосредственно от гражданина, а также по доверенности гражданина, от представителя организации (по доверенности организации) производится через многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – МФЦ) или через государственную информационную систему Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области». Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. В письменном обращении организации необходимо наличие подписи руководителя, печать организации, инициалы исполнителя обращения, контактный телефон исполнителя обращения. Копии обращений не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан и организаций. Работник МФЦ доставляет почту, адресованную Администрации, нарочно.

6.8. Обращения в письменной форме, направленные в Администрацию с факсимильной подписью, возвращаются адресату.

6.9. Принимаются только оригиналы обращений на бумажном носителе от граждан и организаций.

6.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы вскрываются начальником Административного управления.

6.11. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя работника Администрации передаются адресатам невскрытыми.

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

7. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

7.1. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

7.2. Обращения, поступившие посредством системы МСЭД, регистрируются в Административном управлении в электронном виде в день поступления (кроме выходных и праздничных дней). Поступившие обращения в выходные и праздничные дни, посредством системы МСЭД, регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

7.3. Работники, ответственные за регистрацию и аннотацию обращений:

- производят сканирование всех обращений, которые поступили на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого будет направлен ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечают тип доставки (Почта России, телеграмма, электронная почта, МФЦ, личная встреча Главы и тому подобное). Если письмо переслано, указывают, откуда оно поступило (Администрация Президента Российской Федерации, Правительство Московской области, Администрация Губернатора Московской области и тому подобное), отмечают дату и номер сопроводительного письма;

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

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД.

8. Направление обращения на рассмотрение

8.1. Работники, ответственные за регистрацию обращений:

- подготавливают и направляют обращения Главе, первым заместителям Главы Администрации, заместителям Главы Администрации (в зависимости от того, кому адресовано обращение) в день регистрации по МСЭД;
- в регистрационной карточке указывают ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с действующим законодательством находится в компетенции государственных органов, иных органов местного самоуправления городского округа Щёлково, организаций и других муниципальных образований, то обращение в течение семи дней со дня регистрации ответственным исполнителем, согласно резолюциям, пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина или организации, направивших обращение, о переадресации обращения. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в государственные органы, иные органы местного самоуправления городского округа Щёлково, организации и другие муниципальные образования подписываются Главой, первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации (приложения 3 и 4 к Регламенту);
- в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, иных органов местного самоуправления городского округа Щёлково, организаций и других муниципальных образований, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации ответственным исполнителем, согласно резолюции, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации и другие муниципальные образования. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с резолюцией Главы направлен должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, то обращение в течение двух дней со дня регистрации пересылается или направляется по принадлежности должностному лицу, уполномоченному решать данный вопрос, на основании служебной записки на имя Главы, первых

заместителей Главы Администрации, заместителей Главы Администрации;

- обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации, а обращения списываются «В дело» как исполненные.

8.2. Оригиналы обращений граждан и организаций хранятся в Административном управлении в течение 5 лет.

9. Рассмотрение обращений в органах Администрации

9.1. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место).

Поступившие в органы Администрации (далее – органы Администрации) обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Административном управлении, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иную организацию, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

В тексте запроса могут быть указаны сроки представления информации: «срочно» - 3 дня, «оперативно» - 10 дней.

Поручения и запросы информации от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области, депутатские запросы Совета депутатов городского округа Щёлково должны быть исполнены в течение 15 дней со дня поступления в Администрацию.

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

9.3. Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации, которым было непосредственно адресовано обращение или должностное лицо Администрации, указанное в резолюции Главы первым.

9.4. Должностное лицо Администрации, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить гражданина для личной беседы;

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

- привлекает в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создает комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;

- поручает рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход рассмотрения обращений;

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

- дает письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

9.6. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса информации в течение 15 дней обязано 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.

9.7. Ответ на обращение подписывается Главой, первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, либо уполномоченным на то лицом.

9.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме.

9.9. На поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Рассмотрение отдельных обращений

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

10.2. В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

В данном случае Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин или организация, направившие обращение в Администрацию.

10.4. 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.

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

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

10.7. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

11. Постановка исполнения обращений на контроль

11.1. Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации одновременно с поручением о рассмотрении обращений принимают решение о взятии его на контроль. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

11.2. В обязательном порядке на контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Первого Вице-губернатора

Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-Губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области, Главы городского округа Щёлково о рассмотрении обращений граждан.

11.3. На контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области о рассмотрении обращений, срок рассмотрения которых составляет не более 15 дней, если в поручении не установлен иной срок.

11.4. Решение о постановке на контроль вправе принимать руководители органов и структурных подразделений органов Администрации по вопросам деятельности.

11.5. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение должно быть поставлено на дополнительный контроль. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер.

11.6. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

11.7. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и организаций осуществляет Административное управление.

11.8. Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Первого Вице-губернатора Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, первого заместителя Председателя Правительства Московской области, первого заместителя Председателя Правительства Московской области – министра Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области – министров Правительства Московской области, заместителей Председателя

Правительства Московской области – руководителей главных управлений Московской области, министров Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, Главы, первых заместителей Главы Администрации, заместителей Главы Администрации осуществляют, в том числе, соответствующие помощники должностных лиц Администрации.

12. Оформление ответа на обращения

12.1. Ответы на обращения граждан и организаций подписывает Глава, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации или уполномоченное на подписание ответов на обращения лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.2. Ответы на обращения граждан и организаций готовятся на бланке Администрации.

12.3. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Первого Вице-губернатора Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, первого заместителя Председателя Правительства Московской области, первого заместителя Председателя Правительства Московской области – министра Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы, первого заместителя Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области депутатские запросы готовятся на бланке Администрации за подписью Главы.

12.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

12.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Заверенная копия данного правового акта направляется гражданину.

12.6. При подготовке ответа на обращения граждан, поданные в Администрацию в порядке установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и содержащее запрос о предоставлении

муниципальных услуг, необходимо информировать заявителей о подаче и рассмотрении таких заявлений в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

12.7. На бланке ответа в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

12.8. Если по письменному обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

12.9. Если документ подписывается в бумажном виде, на последнем листе копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. В карточке документа в МСЭД в разделе «Результат» также указывается результат рассмотрения обращения («Положительно», «Разъяснено», «Отказано»).

12.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, ответ и информационные материалы к нему подкрепляются в МСЭД на согласование и подписание в электронном виде, далее ответ по МСЭД поступает на регистрацию в Административное управление. Работник Административного управления проверяет правильность оформления ответа и регистрирует его при отсутствии замечаний.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и Инструкции по ведению делопроизводства в Администрации городского округа Щёлково, возвращаются исполнителю для доработки.

12.11. Списание «в дело» производится автоматически при выборе в МСЭД индекса Номенклатуры дел при регистрации ответа на обращение.

12.12. После регистрации ответа на обращение работник Административного управления закрепляет номер и штамп на ответе гражданину. Обращение гражданина снимается с контроля. После чего рассмотрение обращения считается завершённым.

12.13. После регистрации ответа на обращение исполнитель обращения передает оформленный надлежащим образом конверт с вложенным в него ответом, заполняет список отправлений для представления на почту и передает ответ на отправку по почте, работнику, в должностные обязанности которого входит доставка писем на почту. Отправка ответов без регистрации не допускается.

12.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по ведению

делопроизводства в Администрации городского округа Щёлково и номенклатуры дел Администрации городского округа Щёлково.

13. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

13.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет Административное управление.

13.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан в Администрации.

13.3. Телефонные звонки от граждан по вопросу рассмотрения обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00 с перерыв с 13.00 до 14.00.

13.4. При получении запроса по телефону работник Административного управления:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет 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 подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

14. Контроль за рассмотрением обращений

14.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений работниками Администрации осуществляется руководителями органов Администрации.

14.2. Административное управление ежедневно осуществляет мониторинг исполнения обращений. Рассылает отчеты в течение дня в органы Администрации, делает предварительные напоминания по срокам исполнения обращений.

Еженедельно представляет отчет по исполнению обращений Главе,

первым заместителям Главы Администрации, заместителям Главы Администрации, руководителям органов Администрации.

15. Ответственность работников Администрации при рассмотрении обращений

15.1. Работники Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области за нарушение порядка, сроков рассмотрения, сохранность находящихся у них обращений и документов.

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

15.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

16. Порядок обжалования

16.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

Приложение 1
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации
городского округа Щёлково
Московской области

Сведения о местонахождении, почтовом адресе,
телефонах для справок Администрации городского округа Щёлково
Московской области

Администрация городского округа Щёлково Московской области
располагается по адресу:

площадь Ленина, д. 2., г. Щёлково, городской округ Щёлково,
Московская область

Почтовый адрес Администрации городского округа Щёлково
Московской области:

площадь Ленина, д. 2, г. Щёлково, городской округ Щёлково,
Московская область, 141100

Справочная по письмам граждан и организаций: 8-(496)56-1-11-69

Справочная по вопросам записи на личный прием граждан:

8-(496)56-1-11-39

Общественная приемная Администрации городского округа Щёлково
Московской области располагается по адресу:

площадь Ленина, д. 2, каб 100, г. Щёлково, городской округ Щёлково,
Московская область

Справки по телефону о работе Общественной приемной:
8-(496)56-1-11-39

Официальный сайт Администрации городского округа Щёлково

<https://shhyolkovo.ru/>

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации
городского округа Щёлково
Московской области

Образец карточки личного приёма

Глава городского округа Щёлково

Булгаков Андрей Алексеевич

Приём граждан

Учётная карточка № «__»____20__

Дата записи на приём «__»____20__

ФИО: _____ тлф _____

Категория: _____

АДРЕС:

Область: _____ Район: _____ индекс _____

Город: _____ Улица: _____

Дом: ____ Корпус: ____ Квартира: ____

Содержание вопроса:

Поручение: _____

Отметка об исполнении:

Ответ получен: Подпись _____ Дата _____

Приложение 3
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации
городского округа Щёлково
Московской области

Образец

Сопроводительное письмо

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО**

пл. Ленина, д. 2, г. Щёлково, Московская обл., 141100

тел. (496) 566-99-66, факс (496) 566-96-90

от _____ № _____

на № _____ от _____

Главе городского округа

(наименование городского округа)

И.И. Иванову

Уважаемый Иван Иванович!

В Администрацию городского округа Щёлково Московской области поступило обращение гр. Петрова Олега Владимировича (от 06.06.2022 № 172-01ОГ-4728) по вопросу _____.

В соответствии с полномочиями, предусмотренными ст. 16 Федерального закона № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» направляю Вам на рассмотрение по принадлежности вышеуказанное обращение.

О результатах просим сообщить заявителю. О направлении обращения в Ваш адрес автор извещен.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Наименование должности подпись расшифровка подписи

Исполнитель
Контактный телефон

Приложение 4
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан и организаций в Администрации
городского округа Щёлково
Московской области

Образец

Уведомление гражданина о направлении его обращения
по принадлежности

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО**

пл. Ленина, д. 2, г. Щёлково, Московская обл., 141100

тел. (496) 566-99-66, факс (496) 566-96-90

от _____ № _____

на № _____ от _____

Петрову О.В.

ул. Садовая, д. 101, кв. 102
г. Москва, 100100

Уважаемый Олег Владимирович!

Рассмотрев Ваше обращение от 06.06.2021 № 172-01ОГ-4728, поступившее в Администрацию городского округа Щёлково Московской области, по вопросу _____ Администрация городского округа Щёлково сообщает.

В соответствии с полномочиями, предусмотренными ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Ваше обращение для рассмотрения и ответа направлено по принадлежности в Администрацию городского округа _____.

Наименование должности подпись расшифровка подписи

Исполнитель
Контактный телефон