



# ГЛАВА ГОРОДА РЕУТОВ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.09.2019 № 43-1717

О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 28.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» внести изменения в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области (далее – Регламент), утвержденный постановлением Главы города Реутов от 19.08.2019 № 27-ППГ:

1. Пункт 14 Регламента изложить в следующей редакции: «Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме» (редакция Регламента с изменениями прилагается).

2. Отделу по работе со СМИ и рекламе в составе Управления делами опубликовать настоящее постановление в общественно-политической еженедельной газете «Реут».

3. Информационно-аналитическому отделу в составе Управления делами разместить настоящее постановление на Интернет-портале городского округа Реутов.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города



С.А. Каторов

Приложение  
к Постановлению Главы  
Города Реутов  
от 30.09.2019 № 43-ПТ

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением Главы  
Города Реутов  
от 29.08.2019 № 27-ПТ

## РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕУТОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### Общие положения

1. Настоящий 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), системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» Администрации (далее – САДЭД «Дело»).

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 № 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»;
- Уставом городского округа Реутов Московской области.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляют Глава городского округа Реутов Московской области (далее – Глава городского округа), Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, начальники органов Администрации, иные должностные лица Администрации 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.

4. Главой городского округа и в Администрации 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.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений.

#### Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения 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), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации, органов Администрации, полный почтовый адрес Администрации и ее органов, контактные телефоны, телефоны для справок, а также требования к письменным обращениям размещаются:

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

8. 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 делами (далее отдел по работе с обращениями граждан) и размещается:

- на Интернет-портале городского округа Реутов (<http://www.reutov.net>);
- на информационном стенде в отделе по работе с обращениями граждан;
- на информационном стенде в холле Администрации.

#### Срок рассмотрения письменных обращений

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный 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 органов местного самоуправления городского округа, направляется в течение семи 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 обращения.

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.

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

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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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, в течение пяти рабочих дней со дня регистрации переадресовывается в межмуниципальное управление Главного Управления МВД России по Московской области «Балашихинское» 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.

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

11. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

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

## Требования к письменному обращению

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

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

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

## Условия, сроки и время личного приема граждан

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

16. Организацию личного приема граждан в Администрации и Общественной приемной осуществляет отдел по работе с обращениями граждан, за исключением вопросов социальной сферы.

17. 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.

18. График приема граждан руководителями составляется на каждые полгода отделом по работе с обращениями граждан, подписывается заместителем Главы Администрации и утверждается Главой городского округа.

19. 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 Администрации и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

20. 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.

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

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

23. Отдел по работе с обращениями граждан:

- является уполномоченным органом по координации деятельности Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления;

- 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

24. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

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

27. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

28. Места ожидания личного приема должны:

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

## Результат рассмотрения обращений

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

30. 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.

31. 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

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи 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 гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации или заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

### Ответственность работников при рассмотрении обращений

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

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

34. 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

### Рассмотрение обращений

35. 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;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений;
- оформление ответа на обращение граждан.

### Прием и первичная обработка письменных обращений

36. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в адрес Главы городского округа, Администрации, в том числе направленное конкретному должностному лицу Администрации или поступление



обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов и организаций для рассмотрения по поручению.

37. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу по электронной почте, по МСЭДу из государственных органов или иным способом.

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.

38. Письменные обращения граждан поступают в отдел по работе с обращениями граждан.

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

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

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

- в случае отсутствия самого текста в письме, а также при получении заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживают документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма, составляет акт некомплектности документа с датой и личной подписью, который прилагает к поступившему документу;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, письма. Один экземпляр приобщается к поступившему обращению и хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй -- направляется адресату, направившему обращение.

40. Прием письменных обращений 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 или ставится отметка на втором экземпляре принятого обращения (приложение 1).

41. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале помощниками Главы города, передаются в отдел по работе с обращениями граждан,

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

43. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации по сети Интернет, принимаются работниками отдела по работе с обращениями граждан.

44. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в САДЭД «Дело».

45. Документы (приложения к документам), поступившие на бумажных носителях, после регистрации в САДЭД «Дело» по согласованию с начальником отдела по работе с обращениями граждан направляются в орган Администрации в соответствии с компетенцией. В регистрационной карточке документа делается отметка о направлении оригинала документа, полученного на бумажном носителе, в орган Администрации.

46. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы городского округа, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации 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.

47. 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.

48. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Первый заместитель Главы Администрации.

#### Регистрация и аннотирование поступивших обращений

49. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием системы САДЭД «Дело».

50. Работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- 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;

- в регистрационной карточке САДЭД «Дело» указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) или инициалы (если имя, отчество не указаны) обратившегося (в именительном падеже) и его адрес (при наличии – телефон). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, 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;

- отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично, посредством электронного обращения и т.п.). Если письмо перенаправлено Правительством Московской области, то регистрирует его в МСЭД и направляет по МСЭДу в зависимости от указанного в сопроводительном письме должностного лица Главе городского округа или Первому заместителю Главы Администрации или

заместителям Главы Администрации для дальнейшего исполнения. В регистрационной карточке САДЭД «Дело» 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;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

51. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода, а затем регистрируются. В регистрационную карточку документа сканируется само обращение и переведенный текст.

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

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

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя либо наименование органа Администрации;

- устанавливает контрольную дату исполнения в карточке САДЭД «Дело» 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.

53. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД, в САДЭД «Дело» и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД, в САДЭД «Дело».

#### Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

54. Работники отдела по работе с обращениями граждан после составления аннотации направляют обращение на рассмотрение путем подготовки и оформления в САДЭД «Дело» проекта резолюции Главы городского округа, Первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации.

55 Проект резолюции в САДЭД «Дело» 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 САДЭД «Дело» 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 Администрации;

- 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 Администрации или заместителю Главы Администрации с учетом распределения обязанностей между Первым заместителем Главы Администрации или заместителями Главы Администрации;

- информация о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей городского округа, сообщается в организационно-контрольный отдел в составе 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 оформляются 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.

56. Обращения, поступившие в адрес Главы городского округа и Администрации 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 САДЭД в виде электронного документа (скан-образ или иной электронный формат документа).

### Личный прием граждан

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

58. Личный прием граждан уполномоченными работниками Администрации осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

59. 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.

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

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

62. 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;

63. Гражданин, который хочет попасть на личный прием к руководству Администрации, заполняет анкету посетителя на бумажном носителе (приложение 2).

64. Уведомление гражданина о времени и дате проведения личного приема Главой городского округа осуществляет работник контрольно-организационного отдела, а личного приема первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации – 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 (по электронной почте, почтовым уведомлением или иным способом).

65. 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.

66. На граждан, записанных на прием к Главе городского округа, Первому заместителю Главы Администрации и заместителям Главы Администрации оформляется карточка личного приема (приложение 3), которая регистрируется в САДЭД «Дело».

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

68. Принятое письменное обращение в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ и настоящим Регламентом.

69. Содержание устного обращения, рассмотренного в ходе личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина в САДЭД «Дело». 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 САДЭД «Дело». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

70. 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.

71. 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.

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

73. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов через САДЭД «Дело».

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

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

## Постановка обращений граждан на контроль

76. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль, за исключением поздравительных и информационных писем.

77. 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, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

78. В обязательном порядке подлежат постановке на особый контроль поручения, поступившие от должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, членов 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 граждан.

79. Срок предоставления информации, необходимой для подготовки ответа в адрес заявителя и направляемой в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п.78, 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.

80. Срок рассмотрения обращений в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п.78, составляет 30 календарных дней, если не указана иная конкретная дата предоставления информации о результатах рассмотрения обращения.

81. 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.

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

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

### Продление срока рассмотрения обращений граждан

84. 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.

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

86. Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации заместители Главы Администрации 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 граждан

87. Ответы на обращения граждан, а также информацию, направляемую в адрес должностных лиц, указанных в п.78, подписывают Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации и иные уполномоченные лица в пределах своей компетенции.

88. Ответы в государственные органы Российской Федерации и Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава городского округа, Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, уполномоченные руководители органов Администрации.

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

90. 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.

91. 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.

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

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

94. 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 и делается отметка в САДЭД «Дело» (письма граждан). Ответ на обращение сканируется и прикрепляется к соответствующей карточке в САДЭД «Дело».



95. 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

96. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

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

98. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

99. 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.

100. 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 абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

101. 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.

102. 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.

103. 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 граждан

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

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

## Обжалование решения, принятого по обращению

106. 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

**Образец расписки на бумажном носителе, выдаваемого гражданам при приеме письменного обращения**

**Администрация городского округа Реутов  
Отдел по работе с обращениями граждан**  
143966, Московская обл.,  
город Реутов, ул. Ленина, д.27  
тел. 8(495) 528-75-92

Принято обращение на \_\_\_\_\_ листе (ах)  
Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Подпись

Расшифровка подписи

**Образец штампа-расписки, выдаваемого гражданам при приеме письменного обращения**

**Администрация городского округа Реутов  
Отдел по работе с обращениями граждан  
Принято обращение на \_\_\_\_\_ листе (ах)  
Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.  
Подпись  
Расшифровка подписи**

143966, г. Реутов Моск. обл., ул. Ленина, д.27  
Тел. 8(495) 528-75-92

Для первичного  
посещения

## Анкета посетителя

Дата посещения \_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_, соц. категория \_\_\_\_\_  
Инвалид ВОВ, ветеран ВОВ и др.

Место  
регистрации \_\_\_\_\_

Зарегистрировано человек \_\_\_\_\_

Телефон контактный \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Телефон рабочий \_\_\_\_\_

Вопрос \_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации городского  
округа Реутов  
Московской области

Microsoft Access

файл

Курлыкова Н.Д.

Администрация города Реутов

Отдел по работе с обращениями граждан тел./факс 8(495)-528-75-92

Личная карточка (№)

Фамилия:  Имя:  Отчество:

Дата рождения:  Категория:

Город:  Улица:  Дом:

Корпус:  Квартира:  Телефон:

Место работы:

Дата	Время	Содержание вопроса	Кто ведет прием	резюлюция
*				

Запись: 14 | 1 из 1 | Нет фильтров | Поиск

Режим формы

NUM LOCK | ПОД УПРАВЛЕНИЕМ MICROSOFT ACCESS

12:45 22.05.2019