|  |
| --- |
| ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЛЫТКАРИНО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**19.04.2022 № 240-пг.о. ЛыткариноОб утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лыткарино Московской областиВ соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» постановляю:1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лыткарино Московской области (прилагается).2. Заместителю главы Администрации – управляющему делами Администрации городского округа Лыткарино Завьяловой Е.С. обеспечить опубликование настоящего постановления в установленном порядке и размещение на официальном сайте городского округа Лыткарино Московской области в сети «Интернет».3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации – управляющего делами Администрации городского округа Лыткарино Завьялову Е.С.К.А. Кравцов |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЁНпостановлениемглавы городского округа Лыткариноот 19.04.2022 № 240-п |

**РЕГЛАМЕНТ**

**рассмотрения обращений граждан в Администрации**

**городского округа Лыткарино Московской области**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лыткарино Московской области (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан (далее - обращение) в подразделениях Администрации городского округа Лыткарино Московской области (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

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» (далее
– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

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

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

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

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ
«О рассмотрении обращений граждан» (далее – Закон Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ);

Уставом городского округа Лыткарино Московской области.

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

1) обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно
-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

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

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

непосредственно в подразделениях, в том числе по телефону;

посредством размещения на официальном сайте городского округа Лыткарино, опубликования в средствах массовой информации.

6. [Сведения](#P292) о местонахождении Администрации, ее почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах, телефонах для справок, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

официальном сайте городского округа Лыткарино (http://lytkarino.com/);

информационном стенде Администрации.

7. Информация, касающаяся личного приема граждан: дни и часы, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается гражданам по телефону, а также размещается на:

официальном сайте городского округа Лыткарино (http://lytkarino.com/);

информационном стенде в Администрации.

III. Сроки рассмотрения обращений

8. В соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в общем отделе Администрации (далее – общий отдел) в межведомственной системе электронного документооборота (далее
– МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

9. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса о предоставлении информации, истребования дополнительных материалов, проведения специальной проверки, принятия других мер, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

10. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот вышестоящий орган о продлении срока рассмотрения обращения.

11. В соответствии со статьей 3 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

14. При рассмотрении письменного обращения, текст которого 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.

15 При рассмотрении письменного обращения, текст которого 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.

16. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

17. Срок исполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений, составляет не более 15 дней.

18. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте](#Par116) 82 Регламента.

19. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 78 настоящего Регламента на официальном сайте городского округа Лыткарино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

IV. Личный прием граждан в Администрации

20. Личный прием граждан в Администрации, в том числе в режиме видеосвязи, проводят глава городского округа Лыткарино, первый заместитель главы Администрации городского округа Лыткарино, заместители главы Администрации городского округа Лыткарино.

21. Прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти, в том числе в режиме аудио- и видеосвязи, ведут руководители и уполномоченные лица органов государственной власти.

22. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляют работники Администрации по согласованию с руководством.

23. Руководители ведут личный прием граждан в соответствии графиком, утвержденным постановлением главы городского округа Лыткарино.

24. График личного приема граждан в Администрации городского округа Лыткарино публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте городского округа Лыткарино (<http://lytkarino.com/>) и на информационном стенде Администрации.

25. Работник общего отдела консультирует граждан, разъясняя порядок предварительной записи и организации личного приема граждан.

26. Предварительную запись на личный прием граждан к главе городского округа Лыткарино осуществляет работник общего отдела.

Предварительную запись на личный прием к первому заместителю главы Администрации городского округа Лыткарино, заместителям главы Администрации городского округа Лыткарино осуществляют работники Администрации по согласованию с руководством.

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

28. В ходе личного приема граждан руководителями допускается видео- и аудиозапись по согласованию с руководителями и гражданами.

29. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охраны.

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

V. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

32. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

33. Работник Администрации приглашает прибывшего гражданина на личный прием, оформляет [карточку](#P314) личного приема на бумажном носителе согласно приложению 2 к настоящему Регламенту.

34. Работник Администрации составляет краткую аннотацию обращения, фиксирует результат личного приема.

35. Во время личного приема руководителем гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение.

36. Руководители Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции, могут приглашать на прием специалистов подведомственных им управлений, комитетов и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям, поручать рассмотрение обращения организациям, должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

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

38. После завершения личного приема руководителями, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема и подписанным собственноручной подписью, работник Администрации осуществляет рассылку исполнителям копий карточек личного приема.

39. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

40. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, к которому гражданин обратился на личный прием, гражданину дается разъяснение о том, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов.

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

42. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в общем отделе и рассмотрению в установленном порядке.

43. В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, отдельные категории граждан пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

сенатор Российской Федерации;

депутат Государственной Думы;

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации,

полные кавалеры ордена Славы.

В соответствии со статьей 4.1 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

44. Материалы с личного приема граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

45. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации, подлежит обязательному рассмотрению.

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

47. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, курьером из МФЦ, поступает по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МСЭД, МЭДО, по иным каналам поступления. Гражданином может быть заполнена соответствующая форма обращения в электронном виде на официальном сайте городского округа Лыткарино (http://lytkarino.com/).

48. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

49. Работник общего отдела:

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

проводит сверку реестров на корреспонденцию, доставленную курьером из МФЦ;

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

прикладывает поверх письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

в случае отсутствия в конверте письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма или обнаруживает отсутствие документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

50. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник общего отдела, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

51. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником общего отдела. Проверяется правильность оформления обращения. В соответствии с частями 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, письменное обращение должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое гражданин направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. По просьбе гражданина ему делается отметка о приеме на копии или втором экземпляре принятого обращения, содержащая дату приема, фамилию, инициалы и личную роспись работника, принявшего обращение, и сообщается телефон для справок.

52. Обращения, направленные гражданином по электронной почте Администрации, а также путем заполнения соответствующей формы обращения в электронном виде на официальном сайте городского округа Лыткарино, принимаются работником общего отдела. В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, 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. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#P95), установленном настоящим Регламентом.

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

главы городского округа Лыткарино, первого заместителя главы Администрации городского округа Лыткарино, заместителей главы Администрации городского округа Лыткарино, вскрываются в общем отделе;

других работников Администрации, передаются адресатам невскрытыми.

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

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

54. В соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ письменное обращение подлежит обязательной регистрации в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию или должностному лицу.

55. Работники общего отдела при регистрации и аннотации обращений:

производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;

в карточке регистрации документа в МСЭД указывают индекс дела по номенклатуре дел, фамилию и инициалы адресата документа, фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес и (или) адрес электронной почты, если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ, общее число авторов (граждан, подписавших письмо), такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечают тип доставки (почта, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило, проставляют дату и номер сопроводительного письма;

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

прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

заполняют классификатор МСЭД;

составляют и вносят краткое содержание и аннотацию обращения (информация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении).

56. Обращения граждан, поступившие по каналам МСЭД, МЭДО, по электронной почте, распечатываются на бумажном носителе.

57. На зарегистрированном в МСЭД обращении на бумажном носителе проставляется регистрационный штамп «Администрация городского округа Лыткарино», в который вносится регистрационный номер и дата регистрации документа:

в правом нижнем углу первой страницы документа, поступившего непосредственно от гражданина или его представителя, по почте, доставленного курьером МФЦ;

в правом верхнем углу первой страницы документа, поступившего по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МСЭД, МЭДО.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

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

VIII. Направление обращения на рассмотрение

59. Работники общего отдела после составления аннотации принимают решение о направлении обращения в МСЭД на рассмотрение по компетенции в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем главы Администрации городского округа Лыткарино и заместителями главы Администрации городского округа Лыткарино и ставят документ в МСЭД на контроль. Контролю подлежат все зарегистрированные в МСЭД обращения.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя из его содержания, с учетом следующих особенностей:

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

гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме должностными лицами Администрации, направляются ответы с информацией об организации личного приема граждан в Администрации;

запрос (обращение) гражданина о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в подразделение, обладающее данной информацией.

60. К поступившему обращению готовится проект поручения главы городского округа Лыткарино. Поручение содержит: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой, а также ссылку на регистрационный номер обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Поручение оформляется на бланке установленного образца.

61. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Администрации, то такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган (организацию), компетентный решать поставленный в обращении вопрос, с уведомлением об этом гражданина.

62. Обращения, присланные не по принадлежности из вышестоящих органов и других организаций, возвращаются в направивший орган (организацию).

63. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пунк[те](#Par116) 82 настоящего Регламента.

64. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким заместителям главы Администрации, обращение на бумажном носителе с поручением главы городского округа направляется на исполнение в копиях. При этом подлинник (или первый экземпляр документа) направляется ответственному исполнителю. Ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не указано конкретное лицо.

65. Если обращение в соответствии с резолюцией главы городского округа Лыткарино, первого заместителя главы Администрации городского округа Лыткарино, заместителя главы Администрации городского округа Лыткарино направляется для рассмотрения руководителю органа Администрации на бумажном носителе, то оригинал обращения вручается работнику этого органа под роспись в карточке регистрации документа на бумажном носителе, которая после завершения рассмотрения обращения приобщается к нему.

66. Не разрешается передавать обращения от одного должностного лица другому, минуя общий отдел.

67. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

IX. Рассмотрение обращений в подразделениях

68. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место). По поручению руководителей, обращения направляются в органы Администрации для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проекта ответа.

69. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

70. Текст поручения содержит указания, а также сроки исполнения поручения. Термин «срочно» означает срок исполнения 3 дня, термин «оперативно» - 10 дней.

71. Подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель. Ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не указано конкретное лицо. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

72. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

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

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

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы власти, иные организации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

73. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

74. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в общий отдел, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

75. Ответы на обращения граждан подписывают: глава городского округа Лыткарино, первый заместитель главы Администрации городского округа Лыткарино и заместители главы Администрации городского округа Лыткарино в пределах своей компетенции.

76. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в письменной форме, направляется в письменной форме:

почтой России по почтовому адресу, указанному гражданином в обращении. Отправляемые по почте России письма вносятся работником общего отдела в реестр почтовой корреспонденции и передаются на отправку в местное отделение связи;

с учетом просьбы гражданина получить ответ на обращение лично. В этом случае ответное письмо выдается заявителю (или его представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо доверенности, дающей право на совершение данной операции, под роспись в получении ответа на копии ответа (или втором экземпляре ответа), помещаемой в «Дело», с проставлением даты получения ответа, инициалов имени, отчества, расшифровки фамилии;

через курьера МФЦ в случае, если обращение поступило из МФЦ. Курьеру МФЦ ответ вручается под роспись в получении ответа на копии ответа (или втором экземпляре ответа), помещаемой в «Дело», с проставлением названия организации, даты получения ответа, расшифровки фамилии.

77. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

78. В соответствии с частью 4 статьи 10 и частью 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на поступившее в Администрацию или должностному лицу 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 на официальном сайте городского округа Лыткарино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

X. Рассмотрение отдельных обращений

79. В случае, 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.

80. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержащие конкретные вопросы, направляются в копиях должностным лицам Администрации, курирующим данные вопросы, для принятия мер. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, бессмысленные по содержанию, списываются в «Дело».

81. Администрация или должностное лицо 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 злоупотребления правом.

82. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

83. 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 должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

84. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Администрации либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

85. В случае, 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.

86. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение Администрацию или соответствующему должностному лицу.

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

88. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 78 настоящего Регламента на официальном сайте городского округа Лыткарино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

89. 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».

XI. Оформление ответов на обращения

90. Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. В Администрации ответы на обращения подписывают глава городского округа Лыткарино, первый заместитель главы Администрации городского округа Лыткарино и заместители главы Администрации городского округа Лыткарино в пределах своей компетенции.

91. Ответы на поручения Губернатора Московской области подписываются главой городского округа Лыткарино или лицом, исполняющим его обязанности.

92. Текст ответа на обращение 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.

93. В ответе в организацию, из которой обращение передано на рассмотрение в Администрацию, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

94. В ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится работником общего отдела на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

95. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа Лыткарино Московской области.

96 Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются общим отделом исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

97. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме:

почтой России по почтовому адресу, указанному гражданином в обращении. Отправляемые по почте России письма вносятся в реестр почтовой корреспонденции и передаются на отправку в местное отделение связи;

с учетом просьбы гражданина получить ответ на обращение лично. В этом случае ответное письмо выдается заявителю (или его представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо доверенности, дающей право на совершение данной операции, под роспись в получении ответа на копии ответа, помещаемой в «Дело», с проставлением даты получения ответа, инициалов имени, отчества, расшифровки фамилии;

через курьера МФЦ в случае, если обращение поступило из МФЦ. Курьеру МФЦ ответ вручается под роспись в получении ответа на копии ответа (или втором экземпляре ответа), помещаемой в «Дело», с проставлением названия организации, даты получения ответа, расшифровки фамилии.

98. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

99. На поступившее в Администрацию или должностному лицу 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 на официальном сайте городского округа Лыткарино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

100. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте городского округа Лыткарино в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

101. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на городское совещание, где глава городского округа принимает решение по существу обращения.

102. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан от муниципальных унитарных предприятий, муниципальных предприятий и учреждений города и других организаций поступают в общий отдел, где регистрируются в МСЭД и направляются должностному лицу, давшему поручения по рассмотрению обращений.

103. Подготовленный ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в МСЭД в общем отделе. При регистрации работник общего отдела проверяет корректность внесения информации в карточку регистрации документа в МСЭД, вносит недостающую информацию, указывает основание для снятия с контроля.

104. После регистрации в МСЭД ответ подлежит отправке.

105. Отправка ответов без регистрации не допускается.

106. В случае, если исполнителю был передан на рассмотрение оригинал обращения, приложения к нему, то после завершения рассмотрения обращения и подготовки ответа исполнитель возвращает в общий отдел оригинал обращения со всеми приложениями и материалами, относящимися к рассмотрению обращения.

107. В исключительных случаях оригинал обращения может остаться у исполнителя. Тогда в общий отдел сдается копия обращения, которая заверяется работником общего отдела. На копии проставляется пометка о месте нахождения оригинала документа.

108. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. В этом случае документы, материалы и их копии выдаются гражданину под роспись в получении на копии ответа на обращение с проставлением даты получения, инициалов имени, отчества, расшифровки фамилии. При этом исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

109. Списание в «Дело» производится начальником общего отдела или лицом, исполняющим его обязанности. При этом на ответе на обращение (на копии или на втором экземпляре или на помещаемом в «Дело» оригинале ответа на обращение гражданина, направленного в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении) проставляется в виде штампа отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело». Отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело» определяет место хранения документа после завершения работы с ним и включает: слово «В дело»; индекс дела по номенклатуре дел, в которое помещается документ на хранение; наименование должности руководителя общего отдела, оформившего отметку; его подпись; расшифровку подписи. Отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело» ставится на свободном поле в нижней части документа или, при отсутствии такой возможности – на свободном от текста месте, и может дополняться информацией об особенностях исполнения документа.

110. Все материалы после списания подшиваются в «Дело в хронологическом порядке по входящим номерам обращений.

111. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

XII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе

рассмотрения обращений

112 Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет общий отдел. Справки предоставляются гражданам работниками общего отдела при обращении по справочным телефонам Администрации или при личном обращении в Администрацию.

113. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

об организации личного приема граждан в Администрации.

114. Телефонные звонки принимаются в рабочее время: с 900 до 1815 часов, в пятницу – до 1700 час., кроме выходных и праздничных дней.

115. При ответе на входящий телефонный звонок работник общего отдела:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется с указанием фамилии, имени и отчества;

предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет суть вопросов;

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 назначенные день и время, к указанному сроку работник общего отдела подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

XIII. Контроль за соблюдением порядка и сроков
рассмотрения обращений

116. В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, должностные лица Администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения свобод и законных интересов граждан.

117. Контроль включает постановку обращения на контроль, проверку хода исполнения, снятие исполненных обращений с контроля. Контроль организуется с использованием МСЭД и обеспечивает оперативное информирование руководства о состоянии исполнения обращений, а также предварительный контроль за сроками их исполнения.

118. Контролю подлежат все зарегистрированные в Администрации обращения. Контрольная дата исполнения устанавливается в МСЭД при направлении обращения должностным лицам на рассмотрение по компетенции.

119. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет работник общего отдела.

120. Руководителям Администрации, должностным лицам еженедельно направляется [перечень](#P436) контрольных документов со сроками исполнения обращений, формируемый в МСЭД.

XIV. Ответственность работников Администрации

при рассмотрении обращений

121. Работники Администрации несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность работников закрепляется в распределении обязанностей между первым заместителем главы Администрации городского округа Лыткарино и заместителями главы Администрации городского округа Лыткарино, а также в должностных инструкциях работников Администрации.

122. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, статьей 7 Федерального закона от 27.07.2006
№ 152-ФЗ «О персональных данных», сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только в служебных целях работниками Администрации. 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.

123. Перед увольнением, уходом в отпуск, выездом в командировку или передвижением по службе работник Администрации обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении письменные обращения другому работнику по указанию руководителя органа Администрации.

XV. Порядок обжалования

124. В соответствии со статьей 9 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1к Регламенту рассмотренияобращений граждан в Администрациигородского округа Лыткарино Московской области |

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе, адресе электронной
почты, справочных телефонах Администрации городского
округа Лыткарино Московской области

Администрация городского округа Лыткарино Московской области располагается по адресу: Московская область, город Лыткарино, улица Первомайская, дом 7/7.

Почтовый адрес Администрации городского округа Лыткарино Московской области: улица Первомайская, дом 7/7, г. Лыткарино, Московская область, 140081.

Адрес электронной почты Администрации городского округа Лыткарино Московской области: lytkarino@mosreg.ru.

Официальный сайт городского округа Лыткарино: http://lytkarino.com/.

Личный прием граждан руководителями Администрации городского округа Лыткарино Московской области проводится в здании Администрации городского округа Лыткарино по адресу: Московская область, город Лыткарино, улица Первомайская, дом 7/7.

Номера справочных телефонов:

по вопросам рассмотрения обращений граждан: 8 495 552-86-18;

приёмная главы городского округа Лыткарино: 8 495 552-88-33.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2к Регламенту рассмотренияобращений граждан в Администрациигородского округа Лыткарино Московской области |

**Карточка личного приёма граждан**

**в Администрации городского округа Лыткарино Московской области**

|  |  |
| --- | --- |
| №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. | **Карточка****личного приёма гражданина в Администрации****городского округа Лыткарино Московской области** |
| Фамилия, имя, отчество |  |
| Домашний адрес,телефон |  |
| Принят руководителемАдминистрации городскогоокруга Лыткарино(ФИО, должность) |  |
| Содержание устного обращения | Решение и отметка о контроле исполнения |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) |