

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.05.2018 № 1234/20-02

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», решением Совета депутатов городского округа Чехов от 18.09.2017 № 15/1-2017 «О правопреемстве органов местного самоуправления городского округа Чехов»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов (прилагается).
2. Постановление Администрации Чеховского муниципального района от 26.02.2016 № 0407/20-02/2016 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Чеховского муниципального района» признать утратившим силу.
3. Организационному отделу организационного управления Администрации городского округа Чехов (Болтачева Ю.Н.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Чехов.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа Чехов

М.В. Кононова



УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
городского округа Чехов

от 29.05.2018 № 1234/20-02

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов и определяет сроки и последовательность административной процедуры при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации городского округа Чехов.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Чехов осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- 5) Уставом городского округа Чехов.

3. В Администрации городского округа Чехов рассматриваются обращения граждан по вопросам местного значения, находящимся в ведении городского округа Чехов в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, Уставом городского округа Чехов, и вопросам, связанным с осуществлением отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Московской области.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от



граждан в ходе личного приема (Блок-схема рассмотрения обращения гражданина приведена в приложении 1 настоящего Регламента).

5. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан, поступающих в Администрацию городского округа Чехов, осуществляет служба по работе с обращениями граждан Администрации городского округа Чехов (далее – служба по работе с обращениями граждан).

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- 1) непосредственно в службе по работе с обращениями граждан;
- 2) с использованием средств телефонной связи;
- 3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации.

7. Информация о местонахождении Администрации городского округа Чехов, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны службы по работе с обращениями граждан, днях и времени личного приема граждан Главы городского округа Чехов, первого заместителя Главы Администрации городского округа Чехов, заместителей Главы Администрации городского округа Чехов, порядке записи на личный прием, а также требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещается:

- 1) на официальном Интернет-сайте Администрации городского округа Чехов (<http://agoch.ru>);
- 2) на информационном стенде в месте приема письменных обращений на первом этаже Администрации городского округа Чехов.

8. При ответах на телефонные звонки сотрудники службы по работе с обращениями граждан подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании службы, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. При невозможности сотрудника службы по работе с обращениями граждан, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан



9. Рассмотрение письменного обращения граждан, поступившее в Администрацию городского округа Чехов или Главе городского округа Чехов осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации городского округа Чехов, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, решением Главы городского округа Чехов, заместителем Главы Администрации городского округа Чехов, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. Глава городского округа Чехов и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан

13. Обращение в письменной форме должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация городского округа Чехов (или должно быть адресовано Главе городского округа Чехов), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина (отчество – при наличии), почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть



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

Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации городского округа Чехов

15. Личный прием граждан в Администрации городского округа Чехов ведут Глава городского округа Чехов, первый заместитель, заместители Главы Администрации городского округа Чехов, руководители структурных подразделений Администрации городского округа Чехов.

16. Непосредственную организацию личного приема Главы городского округа Чехов осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

17. Предварительная запись на личный прием к Главе городского округа Чехов производится заведующим службы по работе с обращениями граждан или сотрудником службы, замещающим его. Запись на личный прием производится в рабочее время с понедельника по четверг с 9.00 до 13.00, с 13.45 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 13.00, с 13.45 до 16.00.

18. В случае повторного обращения гражданина сотрудником службы по работе с обращениями граждан осуществляется подборка всех имеющихся материалов по обращениям заявителя, ранее направленным в Администрацию городского округа Чехов. Материалы по ранее поступившим обращениям гражданина по данному вопросу предоставляются Главе городского округа Чехов.

19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского округа Чехов, при записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. Прием граждан заместителями Главы Администрации городского округа Чехов проводится по предварительной записи в соответствии с графиком. Организация личного приема заместителями Главы Администрации городского округа Чехов осуществляется через приемные заместителей.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

21. Помещения, предназначенные для рассмотрения обращений граждан 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».



22. Места ожидания приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, информационными стендами, канцелярскими принадлежностями для оформления письменных обращений.

23. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системой кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Результат рассмотрения обращений

24. Результатом рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Результатом рассмотрения обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Рассмотрение отдельных обращений

25. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию городского округа Чехов или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.



В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается обратившемуся гражданину.

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

28. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений граждан

29. Все сотрудники Администрации городского округа Чехов, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

31. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения начальнику своего структурного подразделения или отраслевого (функционального) органа по акту (приложение № 2 к настоящему Регламенту). При утрате исполнителем



письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава городского округа Чехов.

III. Административные процедуры

Последовательность действий (процедур)

32. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка обращения;
- 2) регистрация и аннотирование обращения;
- 3) направление обращения на рассмотрение;
- 4) постановка обращения на контроль;
- 5) рассмотрение обращений в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации городского округа Чехов;
- 6) личный прием граждан;
- 7) продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- 8) оформление ответа на обращение граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 10) порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

Прием и первичная обработка обращений в письменной форме или в форме электронного документа

33. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию городского округа Чехов, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе по межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД) для рассмотрения по поручению.

34. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем при предъявлении доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством, поступить по почте, по телеграфу, по факсу, по электронной почте, иным способом.

35. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работниками службы по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового или электронного адреса для ответа.



36. Каждому заявителю выдается расписка установленной формы с указанием реквизитов документа (регистрационного номера и даты регистрации обращения), наименования принятых документов, краткого содержания, должности и Ф.И.О. сотрудника службы по работе с обращениями граждан, принявшего обращение, телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

37. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием и первичную обработку обращений в письменной форме, поступающих непосредственно от граждан:

1) проверяет обращения на соответствие требованиям, предъявляемым к обращениям в письменной форме граждан;

2) проверяется наличие и состав (комплектность) исходных документов, предоставляемых заявителем к письменному заявлению (при необходимости).

3) выдает обратившемуся гражданину расписку установленной формы.

38. Обращения, присланные по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел организационного управления Администрации городского округа Чехов (далее – общий отдел).

39. Сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

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

2) передает невскрытыми письма, поступившие от граждан в адрес Администрации городского округа Чехов, для первичной обработки и регистрации в службу по работе с обращениями граждан под подпись в журнале передачи писем;

3) в случае если на поступившем письме указаны фамилия, имя, отчество или должность сотрудника Администрации городского округа Чехов, которому оно адресовано, передает письмо невскрытым указанному адресату под подпись в журнале передачи писем.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

4) специалист общего отдела, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику общего отдела), и действует в соответствии с памяткой о мерах безопасности при приеме корреспонденции.



40. При передаче общим отделом обращений граждан, присланных по почте, сотрудник службы по работе с обращениями граждан:

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

2) прикладывает к письму поступившие документы;

3) в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа Чехов нет», ставит дату и личную подпись, справку прилагает к поступившим документам;

4) 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 обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в 2-х экземплярах: первый остается в службе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

41. Письма, направленные из органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, содержащие поручения или просьбы о рассмотрении обращений граждан, учитываются в общем отделе и в тот же день передаются под расписку в службу по работе с обращениями граждан.

42. Обращения граждан, поступившие по факсу, принимаются общим отделом и передаются для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

43. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на официальный Интернет-сайт или электронную почту Администрации городского округа Чехов, передаются на регистрацию в службу по работе с обращениями граждан.

44. Обращения граждан в адрес должностных лиц Администрации городского округа Чехов через местные средства массовой информации анализируются организационным отделом организационного управления Администрации городского округа Чехов (далее – организационный отдел) и передаются для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

45. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений в службу по работе с обращениями граждан.



Регистрация и аннотирование поступивших обращений

46. Все поступившие в службу по работе с обращениями граждан обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются с использованием системы электронного документооборота «DIRECTUM» (далее - СЭД «DIRECTUM»). Обращения в письменной форме, поступающие непосредственно от граждан, регистрируются при приеме обращения сотрудником, принявшим обращение.

Обращения, присланные по почте, факсу, в Интернет-приемную, по электронной почте, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

47. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, осуществляющий регистрацию и аннотирование обращения:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация городского округа Чехов, служба по работе с обращениями граждан», с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) заносит в регистрационную карточку данные о заявителе: фамилию, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес и контактный телефон. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, резолюции собраний и митингов;

3) составляет аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

4) проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в текущем 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. В случае если обращение повторное, в карточке делается отметка;

5) отмечает тип доставки обращения. Если письмо переадресовано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

6) заполняет тематический классификатор обращений граждан;

7) сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами в доступном формате.



48. Обращения граждан, поступившие по МСЭД, регистрируются в службе по работе с обращениями граждан.

49. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращений на рассмотрение

50. Зарегистрированные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в течение 2-х дней со дня регистрации Главе городского округа Чехов.

Обращения, в том числе поступившие по МСЭД, по которым имеются поручения Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, содержащие поручения или просьбы о рассмотрении обращений граждан, в течение 1-го дня со дня регистрации направляются на рассмотрение Главе городского округа Чехов.

51. Глава городского округа Чехов, после ознакомления с письмом, в регистрационной карточке ставит резолюцию и указывает исполнителя.

1) Письма, поступившие по МСЭД направляются Главой городского округа Чехов с резолюцией напрямую ответственному исполнителю.

52. Обращение гражданина с резолюцией передается в службу по работе с обращениями граждан.

53. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство:

1) создает первое поручение в регистрационной карточке, заносит резолюцию Главы городского округа Чехов, фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

2) ставит обращение на контроль, направляет на рассмотрение исполнителю первым поручением в СЭД «DIRECTUM».

54. В случае если обращения содержат вопросы, не входящие в компетенцию Администрации городского округа Чехов, они пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в орган, компетентный решать вопросы, поставленные в обращении, с уведомлением заявителя о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

55. В случае, если вопрос, изложенный в обращении, находится в ведении государственных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области,



обращение может быть направлено в соответствующий государственный орган по принадлежности. Решение о направлении обращения по принадлежности принимается Главой городского округа.

56. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписываются Главой городского округа Чехов, заместителями Главы Администрации городского округа Чехов. Уведомления заявителям о переадресации обращений подписываются руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках (приложения № 3, № 4, № 5 к настоящему Регламенту).

57. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

58. 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".

59. Результатом выполнения действий по передаче обращений на рассмотрение является: направление обращения, поступившего по МСЭД, Главе городского округа Чехов, либо должностному лицу, которому оно адресовано в форме электронного документа; направление первого поручения, в соответствии с резолюцией Главы городского округа Чехов в карточке обращения СЭД «DIRECTUM» должностным лицам, в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации городского округа Чехов в форме электронного документа после постановки обращения на контроль, либо направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

Постановка обращений граждан на контроль

60. Постановку обращений граждан на контроль осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

61. На контроль ставятся все обращения граждан, за исключением:

1) обращений, не являющихся заявлениями, жалобами, не содержащих конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления; письма, присланные для сведения; копии исковых заявлений и т.п.);



2) обращений, не соответствующих требованиям, предъявляемым к обращению в письменной форме или в форме электронного документа;

3) обращений, указанных в пункте 25 настоящего Регламента.

62. На особый контроль ставится исполнение поручений Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

63. Перед направлением на рассмотрение контрольных обращений в СЭД «DIRECTUM» с сокращенным сроком рассмотрения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы, ставится отметка особого контроля в первом поручении.

Все оригиналы обращений, полученные по инициативе исполнителей под подпись в реестре обращений граждан, должны быть возвращены в службу по работе с обращениями граждан для последующего хранения в текущем архиве в течение 5 лет.

64. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях
и отраслевых (функциональных) органах Администрации
городского округа Чехов

65. Поступившие в структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации городского округа Чехов обращения в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в службе по работе с обращениями граждан, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

66. Должностное лицо, которому направлено на рассмотрение обращение, вправе поручить его рассмотрение структурному подразделению, отраслевому (функциональному) органу Администрации городского округа Чехов, конкретному должностному лицу поручением.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

67. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким соисполнителям, ответственный исполнитель, указанный в поручении, вправе не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения запросить у соисполнителей необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а соисполнители обязаны предоставить материалы.



Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель.

68. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа Чехов, которому поручено рассмотрение обращения:

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

2) запрашивает в случае необходимости в установленном законом порядке необходимые для рассмотрения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, ответственным исполнителем, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, службой по работе с обращениями граждан.

5) уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

69. Должностное лицо, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней представить 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.

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

71. Должностное лицо, руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа



Чехов, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 25 настоящего Регламента.

Исполнитель уведомляет гражданина об отказе в рассмотрении его обращения в течение 15 дней со дня регистрации обращения в форме электронного документа самостоятельно, в письменной форме в службе по работе с обращениями граждан.

72. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы.

73. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело Главой городского округа Чехов, первым заместителем, заместителем Главы Администрации городского округа Чехов.

74. Обращения граждан, поступающие через средства массовой информации, рассматриваются как обычные обращения. Ответы на обращения, поступающие через средства массовой информации, передаются в организационный отдел исполнителем для отправки в редакцию после согласования с Главой городского округа Чехов, первым заместителем, заместителем Главы Администрации городского округа Чехов.

75. Обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации городского округа Чехов по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рассматриваются как обычные обращения. Ответ на обращения граждан, поступивших по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

76. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации городского округа Чехов является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответов заявителям.

Личный прием граждан

77. При предварительной записи на личный прием Главы городского округа Чехов гражданин излагает суть своего обращения в письменной форме. К обращению могут быть приложены документы, обосновывающие и подтверждающие доводы гражданина.

78. Сотрудник, осуществляющий предварительную запись на личный прием:

1) вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган, либо должностному лицу Администрации городского округа Чехов;



2) регистрирует обращение гражданина в СЭД «DIRECTUM» в журнале «Личный прием» в соответствии с пунктом 47 настоящего Регламента;

3) сообщает обратившемуся гражданину дату и время личного приема;

4) осуществляет подборку всех имеющихся в службе по работе с обращениями граждан материалов, касающихся обращений данного заявителя в Администрацию городского округа Чехов по указанному в обращении вопросу;

5) передает оригиналы обращений Главе городского округа Чехов для назначения исполнителя и внесения резолюции в карточки обращений.

79. Подобранные к личному приему материалы, в соответствии с резолюцией Главы городского округа Чехов, передаются под подпись ответственным исполнителям Администрации городского округа Чехов для изучения, предварительной встречи с заявителем (при необходимости - с выездом на место), подготовки информации по указанным в обращении вопросам и подготовки проекта ответа заявителю.

80. Вся необходимая информация и материалы к личному приему передаются в службу по работе с обращениями граждан для дальнейшего предоставления Главе городского округа Чехов.

81. Личный прием граждан Главы городского округа Чехов осуществляется в порядке очередности по списку, формируемому исходя из очередности предварительной записи на прием. Право на прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители и лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также беременные женщины.

82. Список граждан на очередной личный прием Главы городского округа Чехов формируется из расчета 15 минут на одного человека в приемные часы в соответствии с графиком. Далее осуществляется запись и формируется список на последующие приемы.

83. Глава городского округа Чехов в ходе личного приема может приглашать должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан.

84. По окончании приема Глава городского округа Чехов доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо дает разъяснения о порядке решения вопроса, поставленного в обращении, по существу.



85. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

86. После завершения личного приема обращения с конкретными поручениями, зафиксированными в карточке, ставятся на контроль службой по работе с обращениями граждан и направляются первым поручением в СЭД «DIRECTUM» должностным лицам, структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам Администрации городского округа Чехов для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

87. Обращения с личного приема Главы городского округа Чехов рассматриваются в срок до 30 дней с даты проведения личного приема.

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

89. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

91. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава городского округа Чехов, первый заместитель, заместители Главы Администрации городского округа Чехов.

92. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока, согласовывает и не позднее, чем за 3 дня до истечения контрольной даты передает ее в организационный отдел для внесения сведений о продлении даты контрольного срока в СЭД «DIRECTUM».

93. О принятом решении о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель обязан уведомить гражданина, направившего обращение.

94. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.



Оформление ответа на обращение граждан

95. Ответы на обращения граждан подписывают Глава городского округа Чехов, первый заместитель, заместители Главы Администрации городского округа Чехов в пределах своей компетенции в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между ними.

96. Руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации городского округа Чехов вправе подписывать промежуточные ответы, уведомления о продлении сроков рассмотрения обращений и ответы, в которых гражданин уведомляется о принятии по его обращению правового акта, заключении договора и т.п.

97. Ответы на обращения, по которым имеются поручения Губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области, Первого заместителя (заместителя) Председателя Правительства Московской области, а также ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, направляемых депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателем Московской областной Думы, подписывает Глава городского округа Чехов, первый заместитель, заместители Главы Администрации городского округа Чехов. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации городского округа Чехов, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

99. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

100. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации городского округа Чехов. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия исполнителя и номер служебного телефона.

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

102. До истечения контрольного срока исполнитель должен направить заявителю ответ об окончательном решении вопроса.

103. После завершения рассмотрения обращения исполнителем прикрепляется в карточке отсканированный ответ, подлинник обращения (если он был получен в службе по работе с обращениями граждан под подпись) с ответом на бумажном носителе в двух экземплярах передается в



организационный отдел. Отправление ответа заявителю до проверки его организационным отделом на соответствие предъявляемым требованиям не допускается.

104. Сотрудник организационного отдела:

1) проверяет правильность оформления ответа, возвращает исполнителю для доработки ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом;

2) заносит в регистрационную карточку дату ответа, дату закрытия и результат рассмотрения («Решено положительно», «Разъяснено», «Отказано»);

3) в случае направления гражданину исполнителем промежуточного ответа, согласовывает продление срока, но не более чем на 30 дней.

105. После регистрации ответа организационный отдел передает обращения с ответами на бумажном носителе по реестру в службу по работе с обращениями граждан для отправки ответа заявителю.

106. Ответ на обращение, поступившее по МСЭД, оформляется исполнителем и направляется в форме электронного документа в службу по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки по МСЭД.

107. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа Чехов. Обращения хранятся в службе по работе с обращениями граждан в течение 5 лет. По истечении срока хранения обращения уничтожаются в установленном порядке.

108. Документы, материалы и их копии, предоставленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию под расписку установленной формы. При этом Администрация городского округа Чехов вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

109. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет служба по работе с обращениями граждан.

110. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками службы по работе с обращениями граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

111. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;



4) о результатах рассмотрения обращения.

112. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении обращений граждан принимаются с понедельника по четверг с 09.00 до 13.00, с 13.45 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 13.00, с 13.45 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

113. При получении запроса по телефону сотрудник службы по работе с обращениями граждан называет наименование службы, в которую 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 общения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

114. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

115. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе и с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

116. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством подготавливаемых ответов осуществляет организационный отдел.

117. Организационный отдел в целях осуществления контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений направляет в структурные подразделения Администрации городского округа Чехов напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под расписку.

118. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации городского округа Чехов.

119. Службой по работе с обращениями граждан и организационным отделом регулярно готовятся информационно-аналитические и



статистические материалы о рассмотрении обращений граждан. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется первому заместителю Главы Администрации городского округа Чехов и Главе городского округа Чехов.

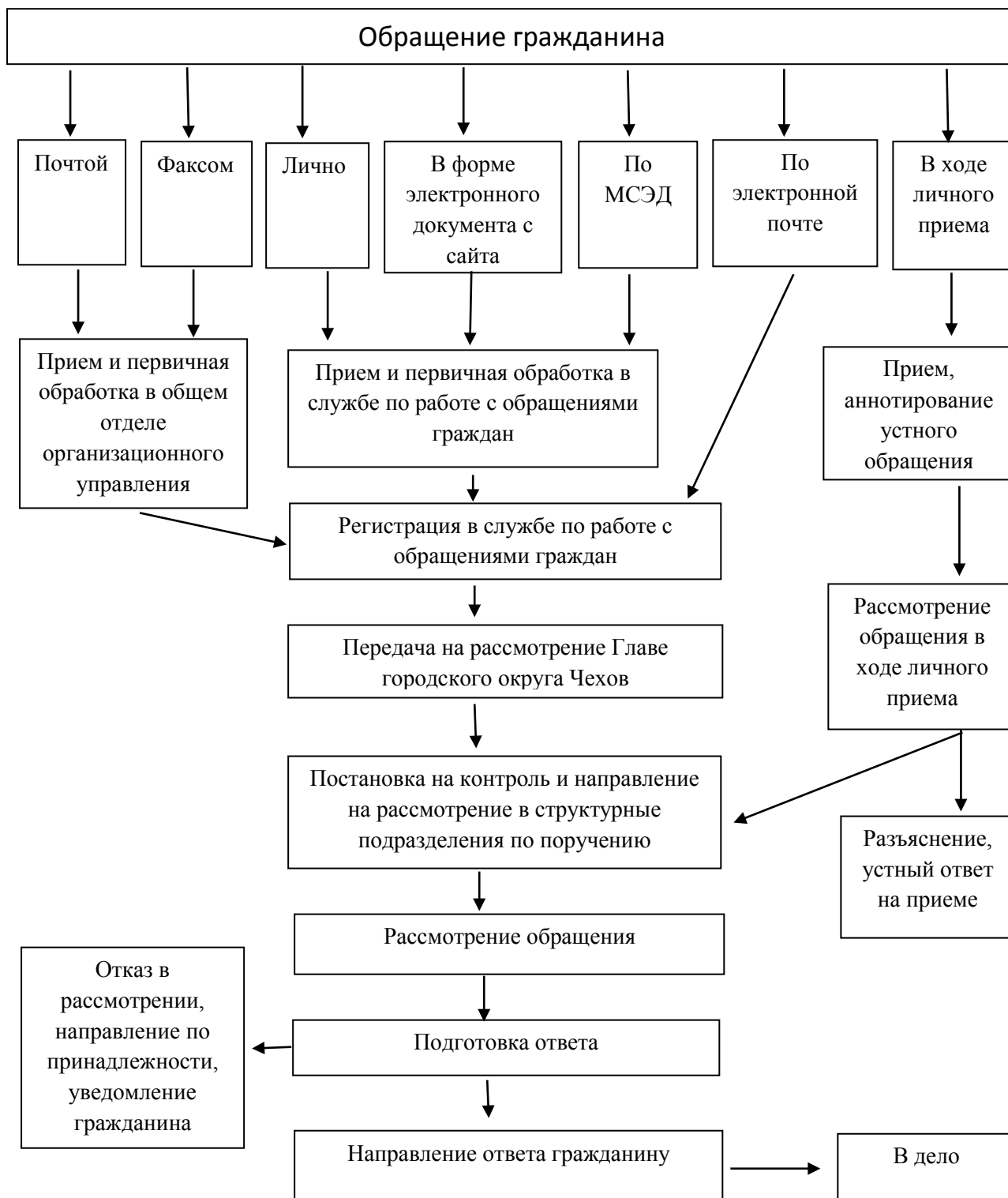
Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

120. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



Приложение №1
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов

Блок-схема



Приложение №2
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов

Образец

АКТ от _____ № _____

Приема - передачи дел по рассмотрению обращений граждан

Основание _____

_____ Сдал(а) _____ Принял(а)
(Фамилия, имя, отчество) (Фамилия, имя, отчество)

№ п/п	Реквизиты документов	ФИО заявителя	Количество листов	Примечание
1				
2				
3				
4				
5				

Составлен в _____ экземплярах

Дела сдал _____
подпись

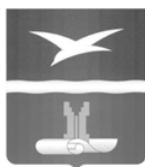
расшифровка подписи

Дела принял _____
подпись

расшифровка подписи



Приложение №3
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142306 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел.8(496)72-3-40-30, e-mail:cheh@mosreg.ru

№ _____

ФИО, адрес

на № _____ от _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение, поступившее в Администрацию городского округа Чехов о _____ направленно на рассмотрение в _____ (телефон для справок _____).
О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

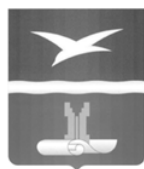
Руководитель структурного
подразделения

И.О.Фамилия

И.О. Фамилия исполнителя
номер телефона



Приложение №4
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142306 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел.8(496)72-3-40-30, e-mail:cheh@mosreg.ru

№ _____

на № _____ от _____

Направляем на рассмотрение обращения Ф.И.О. _____, поступившее в Администрацию городского округа Чехов. О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю. О направлении обращения в Ваш адрес заявитель уведомлен.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Заместитель Главы
Администрации

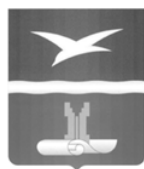
И.О.Фамилия

И.О. Фамилия исполнителя
номер телефона



DIRECTUM-25360-805276

Приложение №5
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

142306 Московская обл., г. Чехов, Советская пл. 3

тел.8(496)72-3-40-30, e-mail:cheh@mosreg.ru

№ _____

на № _____ от _____

В Администрацию городского округа Чехов поступило обращение от Ф.И.О. _____ о _____.

В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу в срок до _____ представить информацию (документы, материалы и т.д.), необходимую для рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Заместитель Главы
Администрации

И.О.Фамилия

И.О. Фамилия исполнителя
номер телефона

