



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧЕХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

Об утверждении Регламента рассмотрения
обращений граждан в Администрации городского
округа Чехов

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Чехов

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

2.1. постановление Администрации городского округа Чехов от 29.05.2018 № 1234/20-02 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов»;

2.2. постановление Администрации городского округа Чехов от 20.04.2020 № 0484/20-01 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов».

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Чехов.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации городского округа Чехов Чернятину Н.И.

Глава городского округа Чехов

Г.И. Артамонов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
городского округа Чехов

от _____ № _____

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Чехов

Оглавление

I. Общие положения.....	4
II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан	5
2.1. Порядок информирования граждан	5
2.2. Требования к письменному обращению граждан	5
2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.....	6
2.4. Результаты рассмотрения обращений граждан	7
2.5. Условия, сроки и время личного приема граждан.....	8
2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений	9
2.7. Ответственность должностных лиц Администрации при рассмотрении обращений.....	10
2.8. Рассмотрение отдельных обращений граждан	10
III. Рассмотрение обращений граждан.....	11
3.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан.....	11
3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан ..	12
3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений	14
3.4. Направление письменного обращения на рассмотрение.....	15
3.5. Личный приём граждан	16
3.6. Постановка обращений граждан на контроль.....	18
3.7. Рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации.....	18
3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан	19
3.9. Оформление ответов на обращения граждан.....	20
3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.....	21
3.11. Порядок и формы контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.....	22
3.12. Обжалование решения, принятого по обращению.....	22

Приложение 1	23
Приложение 2	24
Приложение 3	25
Приложение 4	26
Приложение 5	27
Приложение 6	28

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Чехов (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа Чехов (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 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 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом городского округа Чехов;
- Положением об Администрации городского округа Чехов.

3. Регистрация обращений граждан осуществляется в службе по работе с обращениями граждан МКУ «Центр обеспечения деятельности органов местного самоуправления городского округа Чехов» (далее – служба по работе с обращениями граждан).

4. Функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой городского округа Чехов, первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации.

5. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам местного значения, определенным законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами местного самоуправления и органами

государственной власти Московской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

6. Функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- с использованием телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. Сведения о местонахождении, почтовом адресе, адресе электронной почты Администрации и справочных телефонах, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

- официальном сайте Администрации городского округа Чехов <https://chekhov.mosreg.ru/>;
- информационном стенде в месте приема письменных обращений.

2.2. Требования к письменному обращению граждан

2.2.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к обращению

необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.3. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом Администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Письменное обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

2.3.2. Рассмотрение обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию или должностному лицу, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в службе по работе с обращениями граждан в межведомственной системе электронного документооборота (далее –МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

2.3.3. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы государственной власти и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, 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 адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение.

2.3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в этом случае 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.

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

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

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

2.4. Результаты рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, направление письменного ответа на обращение, либо направление для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.4.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

2.4.3. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Администрации и подписываются Главой городского округа Чехов, первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации.

2.4.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

2.5. Условия, сроки и время личного приема граждан

2.5.1. Личный прием граждан в Администрации ведут Глава городского округа Чехов, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации.

Предварительная запись на личный прием к Главе городского округа Чехов производится сотрудниками службы по работе с обращениями граждан ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

2.5.2. Список граждан на очередной личный прием Главы городского округа Чехов формируется в соответствии с графиком, в порядке очередности по списку, формирующемуся исходя из очередности предварительной записи на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут. Далее осуществляется запись и формируется список на последующие приемы.

2.5.3. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2.5.4. График личного приема Главы городского округа Чехов, первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации утверждается распоряжением Администрации в начале календарного года и может корректироваться по мере необходимости в течение года.

2.5.5. Прием граждан в Общественной приемной исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Московской области, в том числе в режиме видеосвязи, ведут уполномоченные лица государственных органов и должностные лица Администрации в соответствии с графиком.

Непосредственную организацию личного приема граждан уполномоченными лицами государственных органов осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

2.5.6. Запись на прием, организация и проведение личного приема граждан первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации осуществляется через приемные заместителей в соответствии с графиком, с обязательным заполнением карточки личного приема согласно приложению 2 к настоящему Регламенту.

С информацией о графике личного приема население может ознакомиться:

- на информационных стендах в здании Администрации по адресу: г. Чехов, Советская площадь д.3;

- на официальном информационном портале городского округа Чехов <https://chekhov.mosreg.ru/>.

2.5.7. Во время личного приема Главы городского округа Чехов, в целях безопасности ведется видео и аудиопотоколирование мероприятия с использованием средств видео и аудиозаписи. Ведение иной видео и аудиозаписи гражданином во время личного приема допускается по предварительному согласованию с Главой городского округа Чехов, уполномоченными им лицами. В месте проведения личного приема устанавливается информационная табличка о ведении видео и аудиозаписи.

Срок хранения файлов видео и аудиозаписи составляет 1 месяц. Ответственным лицом за хранение и использование файлов видео и аудиозаписи является начальник службы по работе с обращениями граждан. Предоставление доступа к файлам видео и аудиозаписи осуществляется по письменному запросу должностного лица. Ответственным лицом за обеспечение безопасности хранения файлов видео и аудиозаписи является заместитель директора МКУ «Центр обеспечения деятельности органов местного самоуправления городского округа Чехов».

При хранении и использовании файлов видео и аудиозаписи сотрудники Администрации, структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации руководствуются Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

2.6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

2.6.1. 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».

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

2.6.3. На входе в здание Администрации размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации.

2.6.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям, быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.6.5. Места для проведения личного приема должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.7. Ответственность должностных лиц Администрации при рассмотрении обращений

2.7.1. Все должностные лица и сотрудники Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

2.7.2. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе административную, а также дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

2.7.3. 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7.4. При утрате исполнителем письменного обращения проводится служебное расследование, о результатах которого информируется курирующий заместитель Главы Администрации.

2.7.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику.

2.7.6. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации городского округа Чехов или ее отраслевых (функциональных) органах исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в соответствующем структурном подразделении.

2.8. Рассмотрение отдельных обращений граждан

2.8.1. 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.

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

2.8.3. Должностное лицо Администрации либо уполномоченное им 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.

2.8.4. 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, должностное лицо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.5. 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.

2.8.6. 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 в Администрацию или соответствующему должностному лицу.

III. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан

3.1.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление письменного обращения на рассмотрение;
- личный прием граждан;

- постановку обращений граждан на контроль;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан;
- обжалование решения, принятого по обращению.

3.2. Прием, первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. 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.

3.2.2. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте, по факсу, по электронной почте, по иным каналам поступления. Гражданином может быть заполнена соответствующая форма обращения в электронном виде на официальном сайте Администрации.

3.2.3. Обращения граждан, поступившие по факсу, по электронной почте Администрации, Главы городского округа Чехов, передаются на регистрацию в службу по работе с обращениями граждан.

3.2.4. Устные обращения граждан к руководителям Администрации и в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы Администрации могут поступать по специально организованным «горячим линиям», во время «прямых эфиров», личного приема, по радио и телевидению.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется карточкой личного приема в приемной должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

3.2.5. Обращения граждан, направленные по почте, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел управления документооборота и организационной работы Администрации (далее – общий отдел).

Сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

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

- передает невскрытыми письма, поступившие от граждан в адрес Администрации, для первичной обработки и регистрации в службу по работе с обращениями граждан под подпись в журнале передачи заказных писем;

- в случае если на поступившем письме указаны фамилия, имя, отчество или должность сотрудника Администрации, которому оно адресовано, передает письмо невскрытым указанному адресату под подпись в журнале передачи заказных 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;

- 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 отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела, и действует в соответствии с памяткой о мерах безопасности при приеме корреспонденции.

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

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

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет», ставит дату и личную подпись, справку 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 обнаруживаются документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в службе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. 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 подпись в службу по работе с обращениями граждан.

3.2.8. Обращения, направленные путем заполнения соответствующей формы обращения в электронном виде на официальном сайте Администрации принимаются в МСЭД сотрудниками службы по работе

с обращениями граждан.

3.2.9. Обращения граждан в адрес должностных лиц Администрации через местные средства массовой информации анализируются управлением документооборота и организационной работы Администрации городского округа Чехов (далее – управление документооборота и организационной работы) и передаются для регистрации в службу по работе с обращениями граждан.

3.2.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо их представителей производится сотрудниками службы по работе с обращениями граждан в окне приема обращений граждан на первом этаже здания Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе гражданина ему выдается справка о документе с указанием регистрационного номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений сотрудниками не делается.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в службу по работе с обращениями граждан.

3.3.2. Сотрудники службы по работе с обращениями граждан при регистрации и аннотации обращений:

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в адрес которого будет направлен ответ; общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения; такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

- отмечают вид поступления (почта, нарочным, личный прием руководителя, электронная почта, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), 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 тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным распоряжением Администрации городского округа Чехов от 09.04.2019 №0087-р, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляют штамп «Администрация городского округа Чехов» с указанием присвоенного обращению входящего номера и даты регистрации обращения; в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- производят сканирование всех обращений на бумажных носителях.

3.3.3. 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.

3.3.4. Обращения, поступившие по МСЭД с сопроводительным письмом, регистрируется сотрудником службы по работе с обращениями граждан без внесения изменений в карточку обращения.

3.4. Направление письменного обращения на рассмотрение

3.4.1. Сотрудники службы по работе с обращениями граждан после регистрации обращения направляют его по МСЭД на рассмотрение Главе городского округа Чехов или первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации по поручению Главы городского округа Чехов, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы Администрации.

3.4.2. Письма из вышестоящих организаций с поручениями о рассмотрении приложенного обращения гражданина, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения не только заявителя, но и вышестоящую организацию, ставятся в МСЭД на контроль в приемной Главы городского округа Чехов.

3.4.3. Письма граждан, поступившие из 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.

3.4.4. Обращения из федеральных органов, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, ошибочно присланных в Администрацию, возвращаются с сопроводительным письмом в направившую их организацию.

3.4.5. В случае, если вопрос, изложенный в обращении, находится в ведении органов государственной власти, иных органов местного самоуправления, обращение в течение 7 дней с даты регистрации в службе по работе с обращениями граждан направляется на рассмотрение

в соответствующий компетентный орган.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копии обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, иные органы государственной власти и организации, согласно приложениям 3, 4 к настоящему Регламенту.

Гражданину отправляется уведомление о направлении обращения на рассмотрение по компетенции согласно приложению 5 к настоящему Регламенту по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты.

3.4.6. Сопроводительные письма к обращениям граждан в органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации готовятся на бланке Администрации и подписываются первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации.

3.4.7. Уведомления гражданам о направлении обращений на рассмотрение по компетенции готовятся на бланке Администрации и подписываются руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации.

3.5. Личный приём граждан

3.5.1. Личный прием граждан осуществляется в Администрации в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.2. 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.

3.5.3. Сотрудник службы по работе с обращениями граждан, осуществляющий запись на личный прием:

- вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в соответствующее структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган, либо к первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации по компетенции;

- сообщает обратившемуся гражданину дату и время личного приема;

- оформляет карточку личного приема на бумажном носителе;

- регистрирует обращение гражданина в МСЭД;

- осуществляет подборку всех имеющихся в службе по работе с обращениями граждан материалов, касающихся обращений данного гражданина в Администрацию по указанному в обращении вопросу;

- передает обращение в приемную Главы городского округа Чехов для назначения исполнителя.

3.5.4. Подобранные к личному приему материалы, в соответствии с резолюцией, передаются под подпись в приемные первого заместителя

Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, для изучения, предварительной встречи с гражданином (при необходимости - с выездом на место), оформления фотоматериалов, карточки личного приема первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, с зафиксированным решением по вопросам в ходе устного приема и подготовки служебной информации по указанным в обращении вопросам.

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

3.5.6. По ходу приема каждый посетитель имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу вопроса.

3.5.7. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

3.5.10. По окончании приема Глава городского округа Чехов доводит до сведения гражданина 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.

3.5.11. После завершения личного приема Главой городского округа Чехов, согласно поручению, зафиксированному в карточке личного приема, служба по работе с обращениями граждан с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям карточек личного приема.

3.5.12. Обращения с личного приема Главы городского округа Чехов рассматриваются в срок до 30 дней с даты проведения личного приема в порядке, установленном настоящим Регламентом для рассмотрения письменных обращений.

3.5.13. Ответы на обращения с личного приема оформляются на бланке Администрации и подписываются Главой городского округа Чехов, первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, ответственными за рассмотрение обращений.

3.5.14. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6. Постановка обращений граждан на контроль

3.6.1. Постановку обращений граждан на контроль в МСЭД осуществляет приемная Главы городского округа Чехов.

Постановку обращений на контроль по поручению Главы городского округа Чехов в МСЭД осуществляет служба по работе с обращениями граждан.

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

- обращений, не являющихся заявлениями, жалобами, не содержащих конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, благодарности, уведомления, копии исковых заявлений и т.п.);

- обращений, не соответствующих требованиям, предъявляемым к обращению в письменной форме или в форме электронного документа.

3.6.3. На особый контроль ставится исполнение поручений Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

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

3.6.5. Контроль за исполнением поручений руководителей о рассмотрении обращений осуществляют в том числе приемные первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации.

3.7. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации

3.7.1. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации (в том числе с выездом на место).

3.7.2. Подготовку ответа гражданину, а также контроль за сроками исполнения осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

3.7.3. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- 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, государственных учреждениях Московской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Московской области, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия согласно приложению 6 к настоящему Регламенту;

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

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу.

3.7.4. На основании запроса в связи с рассмотрением обращения документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, предоставляются в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.7.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение двух рабочих дней сообщает об этом должностному лицу, направившему обращение, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.7.6. 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».

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. 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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.8.2. Продление срока рассмотрения обращения производится за 3 дня до истечения срока сотрудником службы по работе с обращениями граждан

по предоставленному исполнителем письменному уведомлению гражданина с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

3.8.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом или другим вышестоящим государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно (за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения) согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Оформление ответов на обращения граждан

3.9.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Администрации и подписываются должностным лицом, которому адресовано обращение, или уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.9.2. 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.

3.9.3. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.9.4. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9.5. В ответе по обращению гражданина в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если об этом было дано поручение (например, «просьба проинформировать заявителя и Администрацию Губернатора Московской области»).

3.9.6. Ответы заявителям и в вышестоящие органы, иные организации готовятся на бланке Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер

его служебного телефона.

3.9.7. Если в ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса, то такое обращение ставится службой по работе с обращениями граждан на дополнительный контроль до завершения исполнения по обращению.

3.9.8. После завершения рассмотрения обращения ответ оформляется исполнителем в МСЭД.

Сотрудники службы по работе с обращениями граждан проверяют правильность оформления ответа, заносят в карточку МСЭД результат рассмотрения и присваивают номер, после чего снимают обращение с контроля.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, посредством МСЭД (передача сформированного электронного письма на сервер МСЭД для отправки). Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, распечатывается на бумажный носитель, учитывается в журнале отправки писем и отправляется службой по работе с обращениями граждан Почтой России по адресу, указанному в обращении. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки по МСЭД.

3.9.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется сотрудниками службы по работе с обращениями граждан. Обращения, материалы на бумажных носителях хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.10.1. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет служба по работе с обращениями граждан. Справки гражданам предоставляются сотрудниками службы по работе с обращениями граждан при обращении по справочным телефонам или при личном обращении в окно приема обращений граждан.

3.10.2. Информацию о ходе рассмотрения обращений граждане могут также получить у специалистов, ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах Администрации.

3.10.3. Справочная информация может предоставляться 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 должностными лицами Администрации.

3.10.4. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

3.10.5. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник службы по работе с обращениями граждан:

- 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 сотрудник службы по работе с обращениями граждан подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

3.11. Порядок и формы контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан

3.11.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации осуществляется в приемных первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации.

3.11.2. Служба по работе с обращениями граждан еженедельно рассылает по МСЭД первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

3.12. Обжалование решения, принятого по обращению

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

приложение 1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
городского округа Чехов

**Сведения о местонахождении, почтовом адресе, адресе электронной
почты Администрации городского округа Чехов и справочных
телефонах**

Администрация городского округа Чехов располагается по адресу:
Московская область, г. Чехов, Советская площадь, д.3.

Почтовый адрес Администрации городского округа Чехов: Советская
площадь, д.3, г. Чехов, Московская область, 142306.

Официальный сайт Администрации городского округа Чехов
<https://chekhov.mosreg.ru/>;

Адрес электронной почты Администрации городского округа Чехов:
chch@mosreg.ru

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения обращений
граждан: +74967268996, +74967235999.

приложение 2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
городского округа Чехов

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № ____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ (АННОТАЦИЯ):

ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество: _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

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

№ _____
на № _____ от _____ (наименование государственного, федерального
органа, органа местного самоуправления и др.)

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по компетенции обращение Ф.И.О. _____. О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю. О направлении обращения в Ваш адрес заявитель уведомлен.

Приложение: на ____ л. в ____ экз.

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
Тел.

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:ch eh@mosreg.ru

№ _____

на № _____ от _____

_____ (наименование государственного, федерального органа, органа местного самоуправления и др.)

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по компетенции обращение Ф.И.О._____. О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и проинформировать Администрацию городского округа Чехов. О направлении обращения в Ваш адрес заявитель уведомлен.

Приложение: на ____ л. в ____ экз.

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Тел.

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

№ _____

Ф.И.О. гражданина

на № _____ от _____

Адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

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

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
Тел.

приложение 6
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:chekh@mosreg.ru

№ _____

на № _____ от _____

_____ (наименование государственного, федерального органа, органа местного самоуправления и др.)

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.

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
Тел.