



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.12.2023

№ 5922-ПА

г. Люберцы

**О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений
граждан в администрации муниципального образования
городской округ Люберцы Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом муниципального образования городской округ Люберцы Московской области, постановляю:

1. Внести изменения в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области, утвержденный Постановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 28.11.2022 № 4843-ПА, утвердив его в новой редакции (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации Зинкину М.В.

Глава городского округа

В.М. Волков

Верно

Подлинник документа хранится в Администрации городского округа Люберцы Московской области
Отдел служебной корреспонденции



Утвержден
Постановлением администрации
городского округа Люберцы
Московской области
от 14.12.2013 № 5922-ПА

Регламент
рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального
образования городского округ Люберцы Московской области

Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городского округ Люберцы Московской области (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан в администрации муниципального образования городского округ Люберцы Московской области, сроки и последовательность действий, а также правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Законом Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации», Уставом муниципального образования городского округ Люберцы Московской области.

3. В настоящем Регламенте используются следующие сокращения:

- муниципальное образование городского округ Люберцы Московской области – городской округ Люберцы;

- администрация муниципального образования городской округ Люберцы Московской области - администрация городского округа;
- Глава муниципального образования городской округ Люберцы Московской области – Глава городского округа;
- Первый заместитель Главы администрации городского округа Люберцы, заместители Главы администрации городского округа Люберцы – руководители администрации;
- заместитель Главы администрации городского округа Люберцы – заместитель Главы администрации;
- управление делами администрации городского округа Люберцы – управление делами;
- информационно-аналитическое управление администрации городского округа Люберцы – информационно-аналитическое управление;
- отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации – отдел обращений граждан;
- сотрудник отдела по работе с обращениями граждан управления делами администрации – сотрудник отдела обращений граждан;
- отдел служебной корреспонденции управления делами администрации – отдел служебной корреспонденции;
- служба информационных технологий и защиты информации управления делами администрации – служба информационных технологий;
- архивный отдел управления делами администрации – архивный отдел;
- обращения граждан, поступившие во время «прямых эфиров» по радио, телевидению – обращения граждан, поступившие во время «прямых эфиров»;
- отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Люберцы – органы администрации;
- руководитель отраслевого (функционального) органа администрации городского округа Люберцы – руководитель органа администрации;
- территориальные управления администрации городского округа Люберцы – территориальные управления;
- межведомственная система электронного документооборота Московской области – МСЭД.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа, должностными лицами администрации в соответствии с распределением обязанностей, руководителями и сотрудниками органов администрации.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа, устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема и обращений граждан, поступивших во время «прямых эфиров».

6. Общее руководство и контроль за работой в сфере обращений граждан в администрации городского округа Люберцы осуществляет заместитель Главы администрации, курирующий данное направление работы в соответствии с распределением обязанностей.

Информирование о рассмотрении обращений

7. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах администрации, в том числе по телефону;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), опубликования в средствах массовой информации.

8. Сведения о местонахождении администрации городского округа Люберцы, её почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

- Интернет-портале администрации (<http://www.люберцы.рф>);
- информационном стенде в холле здания администрации и в месте приема письменных обращений.

Срок рассмотрения обращений граждан

9. Письменное обращение и обращение в форме электронного документа, поступившее в администрацию городского округа или должностному лицу, в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в отделе обращений граждан, если в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения. Регистрация обращений осуществляется в межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД).

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

10. Глава городского округа и руководители администрации при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

11. Срок рассмотрения письменного обращения, содержащего вопросы, для решения которых требуется дополнительная проверка (проработка), а также

направление в иной орган или должностному лицу, может быть продлен руководителем органа администрации на срок, не превышающий 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

12. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом исполнительной власти или областным органом исполнительной власти, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать соответствующий орган власти о продлении срока рассмотрения обращения.

13. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

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

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

16. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере внутренних дел, рассматриваются в соответствии с частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Личный прием граждан в администрации

18. Личный прием граждан в администрации городского округа проводят: Глава городского округа, Первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации, иные уполномоченные ими лица, начальники территориальных управлений городского округа и руководители органов администрации.

19. Прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления,

в том числе в режиме видеосвязи, ведут уполномоченные лица администрации городского округа Люберцы совместно с уполномоченными лицами государственных органов.

20. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации городского округа осуществляет отдел обращений граждан.

21. Глава городского округа, руководители администрации, начальники территориальных управлений и иные уполномоченные лица ведут личный прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц. Сотрудники отдела обращений граждан – ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной с 9.00 до 16.30, в предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

22. График личного приема граждан Главой городского округа и должностными лицами администрации составляется ежемесячно руководителем отдела обращений граждан, согласовывается в установленном порядке, подписывается начальником управления делами и утверждается Главой городского округа.

23. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с ежемесячным графиком. Запись граждан на личный прием к Главе городского округа и должностным лицам администрации осуществляет руководитель отдела обращений граждан при личном обращении гражданина, начиная с первого рабочего дня каждого месяца. Запись граждан на личный прием к должностному лицу осуществляется в количестве не более 10 человек.

24. Запись на прием к руководителям территориальных управлений администрации городского округа производится уполномоченными сотрудниками территориальных управлений ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной день с 9.00 до 16.30, в предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

25. При записи граждан на личный прием к Главе городского округа и должностным лицам администрации, а также при проведении личного приема Главы городского округа и должностных лиц администрации, время, отведенное на беседу и обсуждение вопросов с одним гражданином, составляет не более 20 минут.

26. Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

27. В ходе личного приема граждан Главой городского округа и должностными лицами ведется аудиопотоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с должностным лицом, ведущим личный прием и гражданами.

28. Сотрудники отдела обращений граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

30. В здании администрации размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

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

Для удобства и комфорта граждан комната ожидания оснащена информационными стендами, стульями и столами. Граждане, ожидающие личного приема, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

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

33. Сотрудник отдела обращений граждан приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения с использованием МСЭД.

34. Сотрудник отдела обращений граждан консультирует гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в соответствующий орган администрации», «Записан на прием к руководителю»).

35. Гражданину, записанному на личный прием к Главе городского округа, руководителям администрации, выдается расписка установленной формы согласно приложению 2 к настоящему Регламенту, и дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно приложению 3 к настоящему Регламенту.

36. Во время личного приема сотрудник отдела обращений граждан вправе рекомендовать гражданину обратиться на консультацию в орган администрации, государственный орган и иное учреждение, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

37. Во время личного приема руководителями администрации гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение.

38. По окончании личного приема руководитель администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено

рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу вопроса.

39. После завершения личного приема руководителями администрации согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела обращений граждан с использованием МСЭД регистрирует карточку личного приема и направляет исполнителям.

40. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

41. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей администрации, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа находится решение поставленных в обращении вопросов.

42. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее предоставлялся ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом последующие обращения не содержат новые доводы или обстоятельства.

43. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, пользуются отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

44. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел администрации городского округа.

Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

45. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является поступившее в администрацию городского округа письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, областных органов, органов местного самоуправления, и иных организаций.

46. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсимильной связи, в ходе личных приемов, выездных приемов администрации, во время «прямых эфиров» на радио и телевидении, по МСЭД, через Интернет-портал администрации городского округа Люберцы ([http: www.люберцы.рф](http://www.люберцы.рф)).

47. Обращения граждан, направленные по почте, поступившие по факсимильной связи, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел служебной корреспонденции администрации городского округа.

48. Сотрудник отдела, ответственный за прием документов:

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

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеиваются;

- приложенные документы, такие как паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие, прикрепляются на лицевую сторону письма; конверт, в котором поступило обращение, прикрепляется на обратную сторону письма;

- в случае отсутствия в конверте письма составляет справку о данном факте с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в отдел обращений граждан, один экземпляр акта хранится в отделе обращений граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

49. Сотрудник отдела служебной корреспонденции, 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 непосредственному руководителю (начальнику отдела служебной корреспонденции), а также начальнику управления делами, и действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей в администрацию городского округа Люберцы. (приложение 9 к настоящему Регламенту).

50. После первичной обработки в отделе служебной корреспонденции, все поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются по журналу передачи под расписку в отдел по работе с обращениями граждан.

51. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела обращений граждан в здании администрации (принимаются только оригиналы обращений). 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 расписка установленной формы согласно приложению 4 к настоящему Регламенту с указанием 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.

52. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется с использованием Интернет-портала администрации городского округа Люберцы (<http://www.люберцы.рф>).»;

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступает в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управления регионом».

53. Письменные обращения граждан на имя Главы городского округа, руководителей администрации, поступившие непосредственно в территориальные отделы территориальных управлений администрации городского округа, в течение двух дней с даты поступления передаются на регистрацию в отдел обращений граждан по реестру.

54. Обращения граждан, поступившие в ходе проведения Главой городского округа «прямых эфиров» на радио и телевидении, принимаются в информационно-аналитическом управлении администрации и передаются для регистрации в отдел обращений граждан.

Последовательность и порядок рассмотрения таких обращений, осуществляется аналогично рассмотрению письменных обращений граждан.

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

- Главы городского округа Люберцы вскрываются начальником управления делами администрации;

- Первого заместителя Главы администрации и заместителей Главы администрации, передаются в секретариаты не вскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел обращений граждан в трехдневный срок.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

56. Организация централизованного учета и делопроизводства по обращениям граждан, поступившим на имя Главы городского округа, руководителей администрации и в администрацию городского округа возлагается на отдел обращений граждан.

57. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в отдел обращений граждан.

58. Сотрудники отдела обращений граждан при регистрации и аннотации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп администрации городского округа с указанием регистрационного номера и даты поступления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- производят сканирование всех обращений, поступивших на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес его электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ; общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения, такое обращение считается коллективным; коллективным также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

- отмечают вид поступления (почта, нарочно, телеграмма, личная встреча Главы городского округа, электронная почта, электронный документ, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (Общественная палата Российской Федерации, Люберецкая городская прокуратура, Совет депутатов городского округа Люберцы 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 Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

59. 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 в соответствующие организации.

Направление обращения на рассмотрение

60. Сотрудники отдела обращений граждан после регистрации и составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение исходя из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано, с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный гражданином, не находится в компетенции администрации городского округа, такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в государственный орган, государственное учреждение или другое муниципальное образование, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в том числе с просьбой проинформировать администрацию о результатах рассмотрения. (приложения 6 и 7 к настоящему Регламенту). Гражданину направляется уведомление о направлении обращения на рассмотрение по компетенции согласно приложению 5 к настоящему Регламенту по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты.

- обращения, по которым имеются поручения председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, запросы сенаторов и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области или членам Правительства Московской области, обращения, по которым имеются поручения Губернатора Московской области и Первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей

Председателя Правительства Московской области, заведующего секретариатом Губернатора Московской области, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальника Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Московской области, направляются Главе городского округа или исполняющему его обязанности уполномоченному лицу;

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

- гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме, направляются ответы с информацией о порядке записи на прием в администрации городского округа, а обращения списываются «В дело» как исполненные;

- обращение гражданина о предоставлении информации о деятельности администрации городского округа Люберцы направляется для подготовки ответа в органы администрации в соответствии с компетенцией.

61. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц администрации, копии обращения, в том числе на бумажных носителях, направляются должностным лицам в соответствии с компетенцией.

62. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в иные государственные органы, организации или муниципальные образования Московской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в том числе с отметкой о контроле, на бумажном носителе подписываются заместителем Главы администрации, курирующим данное направление работы. Уведомление гражданину, направившему обращение, подписывает начальник управления делами администрации.

Сопроводительные письма в федеральные и иные органы о возврате ошибочно присланных обращений подписываются заместителем Главы администрации, курирующим работу с обращениями граждан.

63. Передача обращений на рассмотрение в органы администрации осуществляются через МСЭД.

Рассмотрение обращений в органах администрации

64. В администрации городского округа обращения граждан, независимо от формы их поступления, рассматриваются непосредственно в органах администрации (в том числе с выездом на место).

По поручению руководителей администрации обращения направляются в государственные органы и организации для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проектов ответов.

65. Текст поручения содержит указания, а также сроки исполнения поручения от даты его подписания:

- «срочно» - 3 дня;
- «оперативно» - 10 дней.

66. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в течение 15 дней со дня поступления в администрацию городского округа.

67. Подготовка ответа гражданину 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.

68. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- имеет право пригласить заявителя 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, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, 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.

69. 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.

70. В случае если обращение, по мнению сотрудника органа администрации (исполнителя), направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в отдел обращений граждан, указывая при этом орган администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

71. Обращения, в которых не указаны фамилия и адреса заявителя, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, незамедлительно направляются в правоохранительные органы.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

72. 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, и их должностным лицам в соответствии с его компетенцией.

73. Отдел обращений граждан 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.

74. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

75. 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.

76. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

77. Обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги рассматриваются в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба, поступившая на рассмотрение в уполномоченный орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

78. Не рассматриваются обращения граждан по существу, если от гражданина поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

Постановка исполнения обращений граждан на контроль

79. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц, и обращения, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также

производится с целью устранения недостатков в работе администрации, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в администрацию городского округа обращениям.

80. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

81. На контроль ставится исполнение поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений, срок рассмотрения которых составляет не более 15 дней.

82. Решение о постановке обращения на контроль принимает начальник управления делами администрации, а также руководитель отдела обращений граждан.

83. Обращение ставится на дополнительный контроль по решению руководителя отдела обращений граждан, если в ответе на данное обращение содержится информация о решении вопроса заявителя в течение определенного периода времени.

84. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел обращений граждан.

85. Сотрудники отдела обращений граждан еженедельно направляют в органы администрации предварительные напоминания о сроках рассмотрения обращений граждан.

Оформление ответов на обращения граждан

86. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или уполномоченное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

87. Ответы на обращения, подготовленные по поручению Губернатора Московской области, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, 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, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, руководителей министерств и ведомств Московской области, парламентским и депутатским запросам о рассмотрении обращений подписываются Главой городского округа или должностным лицом исполняющим его обязанности, а также должностным лицом, которому адресовано поручение или направлен запрос.

88. Ответы, подготовленные по поручениям других вышестоящих государственных органов и организаций, подписывают руководители администрации в пределах своих полномочий.

89. Ответы на обращения граждан подписывают руководители администрации, в чьей компетенции находится вопрос.

90. 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.

91. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, 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 разъяснениями порядка обжалования решения, может быть размещен на Интернет-портале администрации городского округа, при этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия.

92. В случае если в письменном обращении, поступившем в органы местного самоуправления, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес данного официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

93. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано, что

гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому из заявителей дан ответ.

94. Ответы на обращения оформляются на бланках Главы городского округа и администрации городского округа установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации. В левом нижнем углу бланка обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер телефона.

95. В случае если в ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса, такое обращение ставится на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

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

97. Сотрудники отдела обращений граждан осуществляют контроль за правильностью оформления ответа, в том числе в МСЭД:

- ответы в вышестоящие органы на поручения или запросы прикрепляются в МСЭД и направляются на подписание руководителям администрации только в электронном виде (ответ не сканируется). Подписанный экземпляр ответа на бумажном носителе передается в отдел обращений граждан;

- ответы гражданам прикрепляются в МСЭД только в сканированном виде с подписью Главы городского округа, руководителей администрации или уполномоченных ими лицами, с указанием даты и регистрационного номера. Подписанный экземпляр ответа передается в отдел обращений граждан для отправки заявителю.

98. После регистрации в МСЭД ответ на бумажном носителе направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу, заносится в реестр и передается в отдел служебной корреспонденции для отправки.

Ответы по обращениям граждан, поступившим в форме электронного документа, направляют сотрудники отдела обращений граждан через межведомственную систему электронного документооборота (МСЭД).

99. Отправка ответов без регистрации в отделе обращений граждан не допускается.

100. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел администрации городского округа.

Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращения

101. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений осуществляют сотрудники отдела обращений граждан.

Справки предоставляются гражданам при обращении по справочным телефонам отдела или при личном обращении в администрацию городского округа.

102. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан в администрации городского округа.

103. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной день с 9.00 до 16.30, в предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

104. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник отдела обращений 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 назначенный день и время, к указанному сроку сотрудник отдела обращений граждан подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос, либо сообщает гражданину номер телефона органа администрации, по которому он может получить информацию на данному вопросу.

Контроль за рассмотрением обращений

105. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сотрудниками администрации городского округа осуществляется руководителями органов администрации.

106. Отдел обращений граждан еженедельно осуществляет рассылку в органы администрации предварительных напоминаний со сроками исполнения обращений согласно приложению 8 к настоящему Регламенту.

Ответственность сотрудников администрации городского округа при рассмотрении обращений

107. Сотрудники администрации городского округа несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

108. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются в служебных целях сотрудниками администрации городского округа. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

109. При уходе в отпуск сотрудник администрации городского округа обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения руководителю органа администрации или другому сотруднику органа по его поручению. При переводе на другую работу или освобождение от замещаемой должности сотрудник органа администрации (исполнитель) обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в органе администрации.

Порядок обжалования

110. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе администрации городского округа Люберцы, общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области в городском округе Люберцы, адресе сайта, электронной почты и справочных телефонах.

Администрация городского округа Люберцы располагается по адресу: Московская область, г.о. Люберцы, город Люберцы, Октябрьский проспект, д.190.

Почтовый адрес администрации городского округа Люберцы: Октябрьский проспект, д. 190, г.о. Люберцы, г. Люберцы, Московская область, 140000.

Отдел обращений граждан располагается в здании администрации по адресу: Московская область, г.о. Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 190, кабинет 130.

Общественная приемная исполнительных органов государственной власти Московской области в городском округе Люберцы располагается в здании администрации по адресу: Московская область, г.о. Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 190.

Справочный номер телефона по письменным обращениям граждан:
(498)732-80-08 (доб. 231, 335)

Справочный номер телефона по вопросу личного приема граждан должностными лицами администрации городского округа Люберцы:
(498)732-80-08 (доб. 158).

Адрес сайта в сети Интернет: <http://www.люберцы.рф>

Прием граждан сотрудниками отдела обращений граждан осуществляется ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, по пятницам – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.30, предпраздничные дни с 09.00 до 16.00, в здании администрации городского округа Люберцы

**Администрация муниципального образования
городской округ Люберцы Московской области**

**Отдел по работе с обращениями граждан
Управления делами**

РАСПИСКА

Уважаемая(ый) _____

Вы записаны на личный прием к _____
(Ф.И.О. должностного лица, ведущего прием)

Прием состоится «_____» _____ 20____ года, по адресу:
Московская область, г.о. Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 190
(здание администрации городского округа Люберцы) кабинет № _____

К приему прилагается заявление на _____ листах.

«_____» _____ 20____ г. _____
Дата записи на прием Ф.И.О. записавшего на прием

Телефон: (498)732-80-08 (доб. 231, 335) (каб.130, 129)

Приложение № 3
к Регламенту рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
городской округ Люберцы Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Заявитель:

Адрес:

Содержание:

Тематика:

Дата приема:

Прием проводит:

Резолюция: _____

(подпись)

**РАСПИСКА О ПРИНЯТИИ ПИСЬМЕННОГО
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Отдел по работе с обращениями граждан
Управления делами**

РАСПИСКА

ПРИНЯТО «_____» _____ 20_____

ЗАЯВЛЕНИЕ _____
(Ф.И.О. заявителя)

на _____ листах, приложение _____

(Ф.И.О. принявшего заявление)

Телефоны для справок: (498)732-80-08 (доб. 231, 335)

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

Бланк администрации муниципального образования городской округ Люберцы
Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина
Адрес

Уведомление

Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____

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

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

Сопроводительное письмо

Бланк администрации муниципального образования городской округ Люберцы
Московской области

Номер, дата

Наименование государственного
органа, органа местного
самоуправления

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
направляем обращение по компетенции.

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

Сопроводительное письмо

Бланк администрации муниципального образования городской округ Люберцы
Московской области

КОНТРОЛЬ

Номер, дата

Наименование государственного
органа, органа местного
самоуправления

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение по компетенции.

О результатах рассмотрения просим проинформировать администрацию городского округа Люберцы и заявителя.

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

Приложение № 8
к Регламенту рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального образования
городской округ Люберцы Московской области

Предварительное напоминание

Напоминания ответственному исполнителю о наступлении срока исполнения
(за период с «___» ___20__ по «___» ___20__) по обращениям граждан,
поступившим в администрацию и направленных по межведомственной системе
электронного документооборота (МСЭД)

по состоянию на «___» ___20__ года

ФИО Руководителя, курирующего орган администрации	Ответственный исполнитель	Номер обращения	Срок исполнения	Примечание
--	--------------------------------------	------------------------	----------------------------	-------------------

Инструкция о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей в администрацию городского округа Люберцы.

1. Основные признаки почтовых отправлений, опасных для жизни и здоровья людей:

1.1. Химические, взрывоопасные, сильнодействующие, едкие и ядовитые вещества, а также биологические агенты могут пересылаться в почтовых отправлениях:

- в виде сыпучих сухих веществ;
- в виде различных предметов-носителей;
- посредством пропитки бумажных вложений с разной структурой бумаги, почтовых марок и служебных наклеек;
- в виде металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам, напоминающим спичку, небольшой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

1.2. Характерными внешними признаками почтовых отправлений, содержащих постороннее вложение, которое может представлять потенциальную опасность для жизни или здоровья людей, являются:

- неравномерная толщина письма (вес и форма взрывчатого (воспламеняющегося) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив основной вес (центр тяжести) на одну сторону);
- наличие необычного запаха, исходящего от отправления;
- наличие в отправлениях сыпучих веществ;
- наличие на упаковке отправления жировых наслоений (пятен) или проколов;
- использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;
- наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);
- почтовая марка, оттиск календарного штемпеля на конверте не соответствуют названию государства в обратном адресе;
- надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер или выполнены печатными буквами от руки, на наклейках или из вырезанных букв.

2. Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления:

2.1. Вся корреспонденция вскрывается после осмотра, над столом, предварительно удалив с его поверхности лишние предметы.

2.2. Работнику ответственному за прием документов в случае обнаружения подозрительного почтового отправления необходимо:

- конверт не вскрывать;
- выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, фрамуги, двери;
- прекратить доступ в помещение других сотрудников;
- не покидая помещения, немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления непосредственному начальнику отдела, заместителю Главы администрации, курирующему вопросы безопасности;
- изъять подозрительное почтовое отправление, поместить в полиэтиленовый пакет, завязать его подручным материалом и до прибытия специалистов оставить в закрытом помещении, где оно было обнаружено. В случае вскрытия емкости (мешок, контейнер, пакет, конверт), в котором визуально определяются следы сыпучего вещества, изъятию подлежат все почтовые отправления, пересылавшиеся в данной емкости, сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);
- тщательно вымыть руки (моющим средством).

Работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний специалистов МЧС России запрещается;

- при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;
- по прибытии специалистов МЧС России передать упакованное подозрительное почтовое отправление для исследования под расписку, в которой указываются дата, время, должность и фамилия лица, принявшего подозрительное почтовое отправление.

2.3. Руководителю отдела служебной корреспонденции после получения информации от работника необходимо:

- принять меры к ограничению доступа сотрудников в помещение, где обнаружен (вскрыт) подозрительный конверт;
- сообщить о происшествии начальнику управления по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям;
- составить пофамильный список лиц, контактировавших с письмом. Обеспечить их нахождение на рабочем месте, ограничив их контакт с другими сотрудниками;
- после прибытия специалистов МЧС России обеспечить неукоснительное выполнение всех предложенных ими противоэпидемиологических и профилактических мероприятий.

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина

